



**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**MARLIANA SIANIPAR
NIM 61154038**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
2019**



**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.I.P.)**

Oleh

**MARLIANA SIANIPAR
NIM 61154038**

Pembimbing I

Dr. Solihah Titin Sumanti, M. Ag

NIP. 197306132007102001

Pembimbing II

Drs. Syahrul Abidin, MA

NIP. 196511022014111001

Ketua Prodi Perpustakaan

Dra. Retno Syekti, M. LIS

NIP. 196912281995032002

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Maliana Sianipar

Nim : 61154038

Tempat, Tgl Lahir : Muktilincir, 21 September 1995

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan

Alamat : Jln. Perhubungan Laut Dendang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara” adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya

Medan, 08 November 2019

Yang membuat pernyataan



Marliana Sianipar

Nim. 61154038

LEMBAR PERSETUJUAN
SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami menyampaikan bahwa skripsi saudara:

Nama : Marlina Sianipar

NIM : 61154038

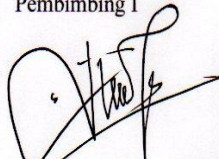
Judul Skripsi : **"Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara"**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan untuk melaksanakan seminar skripsi.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 08 November 2019

Pembimbing I



Dr. Solihah Titin Sumanti, M. Ag

NIP. 197306132007102001

Pembimbing II



Drs. Syahrul Abidin, MA

NIP. 196511022014111001

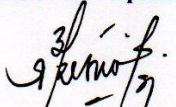
SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul "*Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*" yang disusun oleh Marlina Sianipar 61154038 yang telah dimunaqasyakan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 08 November 2019

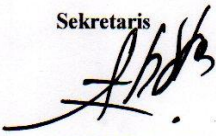
Skripsi telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P.) Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.


Medan, 08 November 2019

Ketua Prodi Perpustakaan

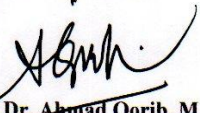

Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIP. 196912281995032002

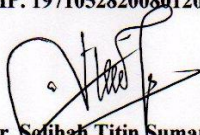
Sekretaris

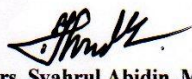

Abdul Karim Batubara, M.A
NIP. 197001122005011008


Rina Devianty, S.S., M.Pd.
NIP. 197105282008012031

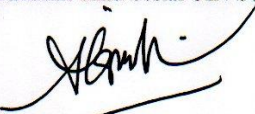
Anggota Penguji


Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A
NIP. 19584141987031002


Dr. Solihah Titin Sumanti, M. Ag
NIP. 197306132007102001


Drs. Syahrul Abidin, MA
NIP. 196511022014111001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan


Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A
NIP. 19584141987031002

MOTTO

Apabila sesuatu yang kau senangi tidak terjadi maka senangilah apa yang terjadi

(Ali Bin Abi Thalib)

Jadilah pohon kelapa dan tanaman padi. Sehingga ketika kamu bisa bermanfaat bagi sekitarmu kamu tidak akan menjadi seorang yang sombong. Pohon kelapa dapat dimanfaatkan seluruh bagian dari dirinya sedangkan tanaman padi, semakin berisi akan semakin merunduklah tanamannya.

(Mila Rosdiana Sianipar)

Engkau durhaka pada Allah dan sekaligus menaruh cinta pada-Nya. Ini adalah suatu kemustahilan. Apabila benar engkau mencintai-Nya pastilah engkau taati semua perintah-Nya. Sesungguhnya orang menaruh cinta tentulah bersedia menaati perintah orang yang dicintai-Nya

(Imam Asy-Syafi'i)

Hidup ini sepeti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus seimbang

(Albert Einstein)

Kau tidak akan pernah mampu menyebrangi lautan selama kau berani berpisah dengan daratan

(Christopher Colombus)

Tidak diperlakukan sebagaimana kamu memperlakukan, tapi tetaplah memperlakukan sebagaimana kamu ingin diperlakukan

(Ayu Kirana)

Semua kejadian yang kamu rasakan pada sekarang ini, akan memuai hasilmu pada masa yang akan mendatang, yakin dan percayalah allah ma'ana

(Marliana Sianipar)

ABSTRAK



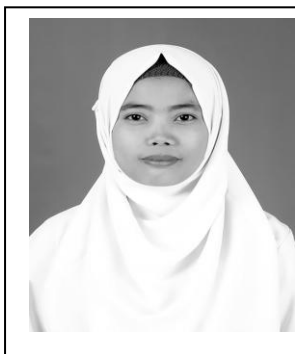
Nama : Marliana Sianipar
Nim : 61154038
Pembimbing I : Dr. Solihah titin sumati, M. Ag
Pembimbing II : Drs. Syahrul Abidin, MA
Judul : Persepsi Pemustaka
Terhadap Sikap Pustakawan
Dalam Memberikan Layanan
di Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi yang dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian pustakawan. Adapun rumusan masalah ini berkaitan tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah dekskriptif kualitatif diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan informannya berjumlah lima orang.

Hasil penelitian pada skripsi yaitu: Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan memiliki daya tanggap yang sudah membantu dalam pencarian koleksi. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati bahwa sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik berupa kenyamanan dan keramahan, kesopanan dalam berbusana pustakawan sudah pantas, namun dalam hal sapa menyapa, sikap peduli dan perhatian pustakawan dirasa kurang kepada pemustakanya; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian bahwa sikap kpedulian berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, namun beberapa informan menganggap kepedulian pustakawan belum terlihat dimata pemustaka, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi peduli dalam pencarian koleksi. Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi belum dirasakan oleh pemustakanya proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan kurang aktifnya pustakawan dalam melayani pemustaka.

Kata kunci : Persepsi Pemustaka, Sikap Pustakawan, Layanan Perpustakaan

ABSTRAK



Name :Marliana Sianipar
NIM :61154038
Advisor I :Dr.Solihah titin sumati,M.Ag
Advisor II :Drs. Syahrul Abidin, MA
Title :Persepsi Pemustaka
Terhadap Sikap Pustakawan
Dalam Memberikan Layanan
di Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara

The purpose of this research is to know how is a librarian serving users to circulation service that we can see from reability, emphaty, and symphaty of an librarian. The formulation of this problem is related to the range of user's perceptions of the attitude of librarian in circulation services that we can see from reability, emphaty, and symphaty. The type of research used by researches is qualitative descriptive obtained by observation, interview, and documentation with five interviewers.

The result of this research in this thesis are : user's perceptions about attitude of librarian related to the aspect of reliability that a librarian have a respon to help an user to search the collections. But, there are some librarians who are less responsive in responding to the problems of the librarians. User's perceptions The perception of the librarian relating to the aspects of empathy that some librarians have a sympathetic attitude in the form of comfort and friendliness, courtesy in the company of librarians is appropriate, but in terms of greetings, attitude of care and attention of librarians felt less to the librarian; The perception of the librarian relating to the aspect of attention that caring attitude related to the aspect of attention is considered to be more close and friendly, but some informants consider the concern of the librarian not yet seen in the eyes of the librarian, because not all librarians in circulation services care in the collection search. The librarian's proactive attitude in circulation services has not been felt by the proactive librarians, this can be proven by the lack of active librarians in serving the visitors.

Key words : user's perception, attitude of librarian, library circulation

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan waktu, tenaga dan juga kesehatan sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tanpa halangan yang berarti. Tak lupa Sholawat dan salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang mana beliau lah yang telah membawa zaman jahiliyah ke zaman seperti sekarang ini

Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam pembuatan skripsi ini. Terima kasih juga kepada orang tua yang telah memberikan waktu dan juga biaya sehingga saya bisa menyelesaikan studi saya sampai sekarang ini.

Penulisan skripsi saya ajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Progam Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Judul yang saya ajukan adalah “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”.

Dalam penyusunan dan juga penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan juga bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya saya sebagai penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr Ahmad Qorib, M.A. Selaku dekan fakultas ilmu sosial UINSU Medan, juga saran dan nasehat yang diberikan selama peneliti menjalani aktivitas kampus.
3. Ibu Retno Sayekti, M. LIS, selaku ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu dan memberikan arahan terhadap kemajuan dan perkembangan Jurusan Ilmu Perpustakaan
4. Bapak Abdul Karim Batubara, M.A, selaku sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah ikut serta membantu memberikan arahan.

5. Ibu Dr. Solihah Titin Sumanti, M. Ag, selaku pembimbing pertama yang membimbing dan meletakkan dasar pemikiran terhadap penelitian ini
6. Bapak Drs. Syahrul Abidin, MA, selaku pembimbing skripsi kedua yang membimbing dan meletakkan pemikiran terhadap penelitian ini
7. Terimakasih kepada kepala perpustakaan UIN Sumatera Utara ibuk Triana Santi, S.A.g., S.S., M.M, yang mengizinkan saya melakukan penelitian di tempat tersebut
8. Terima kasih kepada seluruh pihak perpustakaan dan staf-stafnya yang banyak membantu dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penelitian
9. Segenap Dosen dan Staf Universitas Islam Negeri Sumater Utara yang telah banyak membantu memberikan arahan dan motivasi
10. Kedua orangtua, Bapak saya Joni Sianipar yang tidak pernah mengeluh untuk memenuhi kebutuhan hidup saya yang selalu memberi motivasi bahwa masa depan ada ditangan saya yang tidak banyak bicara dan terkesan tidak peduli tetapi sesungguhnya yang ada didalam hatinya hanyalah anak-anaknya yang selalu punya seribu alasan untuk tetap berjuang dan menepis kesedihannya dan Mama Nursiyah Pinem yang telah menjadi wanita terhebat dihidup saya, yang telah membimbing untuk selalu berbuat baik, yang tidak pernah putus untuk mencintai saya dan menjadi kunci surga bagi kehidupan saya.Saudara-saudara kandung saya, Muklas Mentari Pagi Sianipar dan Mila Rosdiana Sianipar yang sangat saya sayangi dan selalu menyemagati untuk terselesaikan nya skripsi ini. Sifat keduanya memang jahil dan menyebalkan namun itulah cara mereka untuk menunjukkan rasa kasih sayang mereka. Memiliki adik adalah karunia yang sagat luar biasa kenakalan merekapun sengaja dimodifikasi oleh Allah yang maha kuasa dengan tujuan agar saya bisa menyaksikan canda dan tawa.
11. Terima kasih kepada Eda saya yang bernama Nur Azizah yang sudah menyemagati saya dalam proses pembuatan skripsi hingga tahap akhir

12. Salam cinta dari namboru untuk Reni Ainun Sianipar semoga bisa sampai kejenjang ini untuk membangakan kedua orang tua Muklas Mentari Pagi Sianipar dan Nur Azizah
13. Terima kasih kepada Maradoli Nasution yang terus mendukung saya dari saya sedang menjalankan pendidikan hingga proses terselesaikannya pendidikan ini.
14. Sahabat yang selalu mendukung dan memotivasi Sri Ulfah Hasibuan, Riska Damayanti, Mutiara Wahyuni Batubara, Siti Fatimah Sembiring, Fitria Nigsih Pasaribu.
15. Teman-teman angkatan 2015 Mahasiswa Program Ilmu Perpustakaan yang telah saling memotivasi untuk kemajuan bersama juga selaku teman seperjuangan
16. Terima kasih kepada seluruh teman-teman kos saya yang telah memberikan motivasi dan semangatnya yaitu Syarifah Tanjung, Sahreni Tanjung, Robiatul Adawiyah, Erlina Ritonga, Nurul Wida'i Siregar, Fatmawati Harahap.
17. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Medan, 08 November 2019

Penulis,

MARLIANA SIANIPAR

NIM. 61154038

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Batasan Istilah	6
F. Definisi Konseptual	6
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Kerangka teori	9
1. Persepsi Pemustaka	9
a. Pengertian Persepsi	9
b. Pemustaka	11
2. Sikap Pustakawan.....	11
1. Sikap.....	11
a. Definisi Sikap.....	11
b. Komponen Sikap.....	12
c. Ciri Sikap	13
d. Pembentukan dan Perubahan Sikap	13
e. Pengukuran Sikap.....	13
2. Pustakawan.....	14
3. Layanan Perpustakaan.....	15
a. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	15
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi layanan	16
c. Konsep Layanan Perpustakaan	18

d. Unsur-Unsur Layanan	18
e. Sistem Layanan	20
f. Jenis-jenis layanan	22
4. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
C. Pemilihan Subjek Penelitian	30
D. Tahap-Tahap Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Instrument Penelitian	37
G. Variabel Penelitian	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perpustakaan UINSU	42
1. Sejarah Singkat Perpustakaan UINSU	42
2. Visi Dan Misi Perpustakaan UINSU	44
3. Tugas, Tujuan Dan Fungsi Perpustakaan	44
4. Struktur Organisasi	45
5. Layanan Perpustakaan	47
6. Koleksi Perpustakaan Uin-Su Berdasarkan Kategorinya	49
7. Tata tertib Perpustakaan	50
8. Gambaran Umum Staf Perpustakaan	52
B. Deskripsi hasil penelitian	52
1. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Lihat dari Aspek Keandalan	53
a. Daya Tanggap Responsif	53
b. Akurasi Atau Kesesuaian	55
c. Kompetensi	56
d. Komunikatif	58

2. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Lihat dari Aspek Empati	59
a. Simpatik	59
b. Kesopanan	61
3. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Lihat Dari Aspek Perhatian	62
a. Kepedulian	62
b. Proaktif	64
C. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan unit pelayanan teknis (UPT) pada perguruan tinggi yang bekerja secara bersama-sama dengan unit lain untuk ikut melaksanakan berupa tri dharma Perguruan Tinggi yaitu melakukan cara berupa memilih, memelihara, mengumpulkan, mengolah, merawat juga memberikan layanan informasi khususnya kepada lembaga induknya dan secara umum kepada masyarakat akademis. Pada hakikatnya, Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bersamaan dengan unit kerja yang lainnya namun memiliki peran yang tidak sama pula, tugasnya berupa membantu perguruan tinggi lain yang bersangkutan untuk menjalankan Program tri dharma Perguruan Tinggi. (Lasa, 2001, p. 147). Terkait dengan hal ini diperjelas pada UUD Nomor 43 Tahun 2007 bagian kelima Pasal 26 yang berisi:

“Peran khusus perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka di lingkungannya lalu secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka yang berada di luar lingkungannya” undang-undang ini diperjelas dalam UUD No. 43 pada tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14 ayat 1 dengan bunyi, “Pelayanan pada perpustakaan secara prima dan berorientasi yang dilakukan oleh pustakawan untuk kepentingan pemustaka, dan layanan perpustakaan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Nasional, 2010, p. 1)”

Suatu perpustakaan dikatakan baik bukan hanya dipandang dari segi kualitas fasilitasnya namun juga dipandang dari segi keprofesionalan sumber daya manusianya. Pustakawan dikatakan profesional bila mampu menguasai *soft skill* dan *hard skill* seorang pustakawan. Sikap pustakawan dalam melayani pengguna merupakan *soft skill* pustakawan. Pelayanan harus dilakukan dengan sopan, ramah tamah dengan demikian sebagai seorang pustakawan yang bekerja pada pelayanan Perpustakaan maka pustakawan dalam memberikan pelayanan maka perlu menggunakan prinsip 4S (empat) berupa senyum, salam, sopan dan santun sehingga dalam pelayanan akan terdapat suasana yang ramah dan menyenangkan.

Sesuai dengan etika yang seharusnya pustakawan lakukan adalah mereka dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang baik yang semestinya diterapkan di lingkungan perpustakaan atau di lingkungan kerjanya yaitu memiliki beberapa manfaat diantaranya ialah pustakawan dengan pemustaka dapat menjalin komunikasi yang baik antara pemustaka dan pustakawan dan dapat saling menghargai dan dapat diwujudkan melalui sikap santun, sopan, ramah tamah dan bersahabat yang menjadikan seorang pustakawan akan selalu mengembangkan pemikiran yang positif, lebih dewasa dan tidak acuh terhadap pemustaka, memberikan pelayanan dengan penuh rasa kesabaran, tidak ambil hati, mampu menimbulkan ketentraman pada diri sendiri, dan mampu memancarkan pemikiran yang jernih dan objektif. (Hermawan, Racman, & Zulfikar, 2006, p. 113). Sebagaimana yang tercantum pada firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala pada Q. S Al-Baqarah Ayat 153 yang berbunyi;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Arti: *Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar (QS. Al-Baqarah:153), (RI, 2007, p. 23).*

Dalam ayat tersebut dijelaskan betapa pentingnya sikap sabar, berkenaan dengan hal ini jika dikaitkan dengan seorang pustakawan yang melayani banyak orang tentunya harus bersikap dengan sikap yang memberi kenyamanan terhadap pengguna, maka sikap sabar sangat diperlukan. Adanya sikap sabar dapat menghindari sikap emosi. Dengan demikian anggota perpustakaan akan lebih nyaman dengan sikap tersebut dan tentunya nyaman pengguna menjadi salah satu pemicu pustakawan untuk menarik pemustaka ke perpustakaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan, seorang pustakawan dituntut mampu memberikan layanan dengan sikap ramah-tamah kepada pembaca dan berpenampilan yang baik sebagai seorang pustakawan, sehingga hal tersebut dapat menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan pustakawan tersebut. (Martoadmajo, 2006, p. 1.26). Melalui sikap yang ramah dan baik pustakawan, siap untuk memberikan bantuannya, dan dapat menarik pembaca sebanyak mungkin ke perpustakaan. Sebagaimana hal ini dijelaskan dalam firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala pada surah Ali-Imran Ayat 159 yang berbunyi;

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Arti: maka berkat rahmat dari Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal. (Qs. Ali-Imran: 159) (RI, 2007, p. 71).

Berdasarkan penjelasan ayat diatas jika dikaitkan dengan perpustakaan pada bidang layanan dianjurkan untuk bersikap lemah lembut karena dengan bersikap lemah lembut akan mendatangkan kebaikan dan juga dianjurkan kepada pustakawan untuk tidak bersikap kasar karena dengan sikap ini mereka sebagai pengguna akan menjauh, seperti pengguna yang ingin meminjam bahan pustaka membatalkan niatnya karena harus berhadapan dengan pustakwan yang dikenal dengan sikap kasarnya.

Perlu diketahui layanan pada perpustakaan semestinya mampu lebih cepat, menarik, akurat , memikat dan juga bersahabat, hal ini berarti koleksi yang ada di perpustakaan harus berdasar pada kebutuhan penggunanya, perkembangan teknologi informasi yang ramah dengan antisipasinya, sehingga dapat dikatakan juga pengguna merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat memberikan pengaruh pada kebijakan suatu perpustakaan, pelayanan yang dianggap kaku pada perpustakaan mesti dihilangkan sehingga perpustakaan terkesan maju dan lebih baik.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan berbagai jenis pelayanan kepada para penggunanya yang terdiri dari berbagai fakultas dan jurusan bahkan pengguna yang berasal dari luar kampus, dengan kata lain penggunanya bukan hanya terdiri dari mahasiswa saja namun juga siswa dan bahkan Dosen. Perpustakaan yang tersedia dikampus Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

bukan hanya satu saja tetapi ada juga perpustakaan fakultas seperti perpustakaan fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan, fakultas ushuluddin dan fakultas dakwah.

Sebagaimana penggunaanya adalah mayoritas dari mahasiswa maka tentunya tugas merupakan keseharian mereka sehingga kedatangan pengguna ke perpustakaan bukan hanya membaca buku semata tapi ada juga diantaranya yang menjelajahi buku-buku yang ada didalamnya dengan maksud ataupun tujuan mencari bahan referensi tambahan untuk memantapkan isi tugasnya. Namun terkadang ada diantara pengguna yang jarang ke perpustakaan walaupun banyak faktor yang mendorongnya untuk menjalani kegiatan di perpustakaan seperti adanya tugas. Kegiatan pelayanan yang terdapa di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang terdapat pada setiap lembaga perpustakaan yang bertujuan membantu pemustaka sehingga dapat menemukan bahan pustaka yang mereka minati, sehingga penilaian terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka dapat dilihat dari sikap pustakawan kepada pemustaka yang ada di perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan bagi seorang pustakawan memiliki etika adalah hal yang penting dalam hal memberikan layanan kepada pemustaka yang sesuai dengan tuntutan profesi yang berada di lingkungan kerjanya. ketika seorang pustakawan menampilkan perilaku sebagai pustakawan yang beretika kepada pemustaka dalam hal pelayanan, maka penilaian pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan akan baik pula. (Soeatminah, 1992, p. 129)

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi, yang mempunyai berbagai jenis layanan semua ini memiliki tujuan agar dapat menunjang pelaksanaan kegiatan tri dharma Perguruan Tinggi tersebut yang meliputi pendidikan, penelitian serta pengabdian terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa penerapan layanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna memiliki beberapa permasalahan yang ada seperti sopan santun, keramah tamahan, kurang tanggap dalam membantu pengguna untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan dan paling banyak keluhan dari pemustaka adalah pustakawan melayani dengan sikap emosi atau marah saat peminjaman dan pengembalian koleksi. Berdasarkan

sikap emosi pustakwan saat melayani, banyak pengguna tidak berfikir dua kali untuk lebih memilih perpustakaan lainnya yang lebih nyaman menurut mereka daripada perpustakaan yang dikhususkan untuk mereka. Berdasarkan permasalahan muncul berbagai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada pelayanan di perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara masih belum mencapai pada standar yang semestinya pada bidang pelayanan, oleh sebab itu peneliti berminat melakukan penelitian pada permasalahan tersebut dan mengangkat judul “*Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.*”

B. Rumusan Masalah

Pada dasarnya masalah adalah segala bentuk pertanyaan tentang sebuah penelitian yang akan dicari pemecah masalahnya sehingga akan ada tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Dari penjelasan yang telah diungkapkan, maka rumusan masalah yang diambil dari penelitian ini berupa:

1. Bagaimanakah penilaian pemustaka terhadap sikap pustakawan pada pelayanan di perpustakaan dilihat dari segi Kehandalan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara?
2. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap pustakawan dari sisi sikap dalam hal pemberian pelayanan perpustakaan dilihat dari aspek Empati di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara?
3. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan dilihat dari aspek Perhatian di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan masalah yang akan diperoleh pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pengguna dilihat dari aspek kehandalan
2. Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pengguna dilihat dari aspek empati

3. Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pengguna dilihat dari aspek perhatian

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk penulis, manfaat penelitian ini akan menambah wawasan tentang sikap pustakawan yang seharusnya ia lakukan sebagai bentuk melayani pengguna di perpustakaan yang semestinya diterapkan pada perpustakaan
2. Untuk perpustakaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran dan evaluasi tentang pentingnya sikap pustakawan, karena kita ketahui jika pustakawan memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi pemustakanya maka akan lebih senang lagi untuk meminjam buku dan sering mengunjungi perpustakaan.

E. Batasan Masalah

Dalam sebuah masalah perlu dilakukan pembatasan untuk menjadikan sebuah penelitian menjadi berfokus pada pokok bahasan dalam penelitian sehingga poin yang akan disampaikan oleh peneliti akan dapat dipahami oleh pembaca secara gamblang. Batasan penelitian yang digunakan oleh peneliti mencakup dua hal, yaitu:

1. Sikap pustakawan yang mencakup simpati, empati, dan kemampuannya.
2. Layanan sirkulasi yang diberikan oleh pustakawan

F. Definisi Konseptual

Judul proposal: “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”

Judul proposal di atas memiliki tiga kata kunci (*keyword*) persepsi pemustaka, sikap pustakawan dan pelayanan di perpustakaan. Ketiga kata kunci tersebut akan dijelaskan pada definisi konseptual.

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada persepsi pemustaka berupa sikap pustakawan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Peneliti melihat banyaknya layanan yang ada pada

perpustakaan haya layanan sirkulasi yang menggambarkan sikap pustawak yang memperlihatkan permasalahan seperti yang ada pada latar belakang masalah peneliti. Dengan hal tersebut peneliti sengaja memberi fokus penelitian supaya penelitian peneliti tidak meluas kemana-mana tetap pada fokus permasalahan yang ingin diteliti oleh peneliti.

2. Deskripsi Fokus

Dalam menghindari kesalah pengertian dalam sebuah penelitian, maka penulis mesti menyampaikan definisi dari sub pokok agar terhidar kesalah penafsiran dari para pembacanya, yaitu :

a. Persepsi pemustaka

1. Persepsi termasuk bagian dari psikologi yang memiliki peran penting terhadap manusia karena ia menunjukkan respon manusia dalam memahami, mengenali, ataupun menafsirkan sebuah informasi sehingga akan memberikan penilaian tentang pemahamannya terhadap lingkungan
2. Pemustaka merupakan pengunjung perpustakaan yang memanfaatkan koleksi dan informasi di perpustakaan serta menggunakan fasilitas pelayanan di perpustakaan. Jadi dapat dikatakan persepsi seorang pemustaka adalah tanggapan pengunjung perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas layanan terhadap beberapa hal dari pustakawan yang di tangkap melalui panca inderanya. Sikap pustakawan

b. Sikap pustakawan

Sikap pustakawan merupakan kunci dari keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal tersebut disebabkan oleh sikap yang baik merupakan syarat paling penting yang meskinnya dimiliki oleh seorang pelayan perpustakaan terkhusus pelayanan pada bagian sirkulasi, sikap profesional seorang pustakawan pada bagian sirkulasi adalah indikator pembangun citra positif perpustakaan ataupun negatife pada lembaga perpustakaan seorang pustakawan yang baik memiliki nilai yang positif dalam peroses berlangsung nya pelayanan, pustakawan di anjurkan agar melayani pemustakanya dengan sikap ramah, menyambut pemustaka yang berkunjung keperpustakaan, menanyakan keperluan

apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, memberikan penjelasan dan arahan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

1. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian sikap merupakan perilaku diri seseorang yang dapat di gambarkan melalui tingkah lakunya, pernyataanya hal tersebut mencerminkan perasaan dalam diri seseorang baik atau buruknya. (Tim, 2007, p. 23)
2. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 1 Ayat 8 pustakawan adalah seseorang yang berkompeten yang akan ditemukan melalui pendidikan dan/ atau pelatihan untuk menjadi seorang pustakawan serta bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (Nasional, 2010, p. 3)

c. Layanan perpustakaan

Darmono (2001) mendefinisikan tentang layanan perpustakaan yaitu “Suatu layanan yang memberikan penawaran terhadap segala bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna yang masuk ke perpustakaan dan mencari informasi yang diperlukannya. (Hadi, 2014, p. 134).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami definisi fokus bahwa yang dimaksud persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan perpustakaan adalah tanggapan atau penilaian pemustaka atas layanan yang diterimanya dari penjaga perpustakaan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab di layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, empati, perhatian.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, dan definisi konseptual

BAB II Kajian Pustaka

Berisi mengenai persepsi pemustaka, sikap pustakawan, layanan perpustakaan dan jenis-jenis layanan perpustakaan dan kajian terdahulu

BAB III Metode Penelitian

Bab ini akan berisi pendekatan dan metodologi penelitian, tempat dan waktu dilakukannya penelitian, subyek yang digunakan pada penelitian, tahapan dalam penelitian, teknik-teknik dalam penelitian termasuk dalam pemeriksaan kevalidan data.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data

Akan menyajikan hasil yang akan diperoleh dalam penelitian yang disertai dengan pembahasan secara umum pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

BAB V Penutup

Berisi kesimpulan dan saran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Persepsi Pemustaka

Persepsi pemustaka merupakan tanggapan dari pengguna yang berkunjung ke perpustakaan pada saat meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan dibagian pelayanan yang dilihat mengenai sikap pustakawan saat melayani penggunaanya, yang ditangkap oleh panca indera pemustaka

1. Persepsi

Persepsi merupakan tanggapan dari seseorang yang terlihat melalui panca indera pada suatu kegiatan melalui panca indera tersebut pengunjung bisa menilai pustakawan apakah sikap yang dimilikinya baik atau buruk dimata pemustakanya. Rakhmah (2007) mendefenisikan persepsi sebagai sebuah pengamatan terhadap objek ataupun peristiwa yang akan dihubungkan dan diperoleh kesimpulan dari penafsiran yang dilakukan oleh individu. Kutipan dalam teks (Amin Taufiq Kurniawan, 2015, p. 3). Obyek-obyek yang berada di sekitar individu tersebut akan ditangkap oleh alat indra dan akan diterjemahkan selanjutnya oleh otak dan hasilnya lah yang disebut sebagai persepsi.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dinyatakan tanggapan merupakan hasil dari pemikiran seseorang, penglihatan, pengamatan dari suatu objek baik hal tersebut adalah manusia, benda ataupun peristiwa yang diterima oleh alat indra dan kemudian akan dihantar rangsangan tersebut ke otak untuk diterjemah oleh otak dan kemudian akan menghasilkan informasi yang dapat berupa kesan atau pesan ataupun yang selainnya berdasarkan individunya masing-masing.

Proses persepsi karena bermula dari adanya rangsangan dari stimulus yang ditangkap oleh alat indra karena stimulus menarik perhatian alat indra, selanjutnya rangsangan dari stimulus akan dihantarkan ke otak sehingga terjadi proses penerjemahan informasi yang akan menghasilkan informasi . setelah didapati informasi tersebut akan dikembalikan kepada alat indra yang hasilnya adalah persepsi. Stimulus yang mengenai alat indra merupakan proses fisik yang selanjutnya merupakan proses penerjemahan informasi yang diterima dari stimulus ke otak sehingga seseorang dapat tahu apa yang ia lihat, dengar, raba,

ataupun yang selainnya. Proses ini adalah tahap terakhir dari persepsi. Respon yang diperoleh dari individu akan muncul dalam berbagai bentuk (Bimo, 2002, p. 54)

Faktor-faktor dalam persepsi yaitu:

1. Objek yang akan dipersepsikan

Objek yang memiliki stimulan dan mengenai alat indra yang datang dari luar akan dipersepsikan, tetapi stimulan dapat muncul dari dalam individunya yang akan mengenai syaraf penerima yang perannya adlah reseptor. Tapi dominannya stimulus akan muncul dari luar individu tersebut.

2. Sistem indra, syaraf, dan susunan syaraf pusat

Alat indera atau reseptor adalah penerima stimulus. Selain itu terdapat juga syaraf sensoris yang berfungsi sebagai penerus stimulus yang diterima dari reseptordan diantar ke sistem syaraf pusat, yaitu otak. Untuk mengadakan respon dari rangsangan maka dibutuhkan syaraf penggerak atau motoris.

2. Perhatian

Pengadaan persepsi memerlukan adanya perhatian, ia merupakan langkah awal dari persiapan pengadaan persepsi. Ia merupakan pemfokusan segala sesuatu pada hal tertentu sehingga aka nada aktivitas inti yang akan diterjemah(Bimo, 2002, p. 111)

2. Pemustaka

Pemustaka adalah sebutan orang yang sering berkunjung ke perpustakaan atau pengguna yang sering memanfaatkan pepustakaan, baik berupa koleksinya maupun informasi yang didapat dari pepustakaan tersebut (Suwarno, 2011, p. 37).

Berdasarkan pendapat diatas dapat dinyatakan pemustaka adalah orang, maupun sekelompok orang atau beberapa kelompok yang memiliki peranan berupa penggunaan fasilitas dan pelayanan yang terdapat di perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuannya dilihat ketika seorang atau kumpulan pemustakadapat menggunakan fasilitas dan layanan yang tersedia.

Sehingga perlu upaya pustakawan untuk menjamin kepuasan pemustaka agar mereka tetap terus dapat memanfaatkan pelayanan dan fasilitas di perpustakaan.

B. Sikap Pustakawan

1 Sikap

Dalam permasalahan sikap maka penulis akan membahas sikap tentang pembentukan yang disertai dengan perubahan pada sikap, ciri-ciri sikap, faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap pembentukan sikap.

a. Definisi Sikap

Sikap dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan tindakan tertentu dan dapat dipertimbangkan kepastiannya. Sikap memiliki dua sifat yaitu sifat yang positif dan sifat yang negative. Sikap positif akan lebih kepada hal-hal yang positif seperti menyenangkan, berbuat baik, dan sebagainya; adapun sikap yang bersifat negative dapat berupa sesuatu yang seperti menghindar, meninggalkan, menjauhi, ataupun tidak menyukai orang lain. Dalam kehidupan pustakawan yang berkecimpung dalam dunia perpustakaan tentunya melayani banyak pengunjung di perpustakaan maka sikap sangat penting sekali, jadi pustakawan harus memiliki sikap positif kepada pemustaka agar pemustaka merasakan nyaman apabila berada di perpustakaan. Sikap dapat dibentuk oleh pengalaman-pengalaman ataupun sugesti-sugesti. Namun selain itu, pengalaman dapat dibentuk melalui prasangka. Yang dimaksud dengan prasangka yaitu perkiraan atau penilaian terhadap suatu fakta namun belum disertai dengan info yang lengkap sehingga sebelum suatu berita itu benar adanya ia sudah menetapkan pendapatnya terhadap hal yang ia perkirakan.

Hubungan timbal balik antar kelompok, prasangka akan berbentuk sebagai perasaan yang lebih besar, lebih hebat, dan lebih berkuasa dibanding dengan kelompok lainnya. Sehingga bila dalam interaksi antar kelompok maka prasangka akan cenderung ke arah yang negative antara satu kelompok dengan kelompok lainnya.

b. Proses pembentukan sikap dan perubahan sikap

Pembentukan dan perubahan dalam sikap dapat melalui 4 macam tahapan yaitu:

- 1 *Adopsi* kejadian- yaitu mengenai peristiwa atau kejadian yang berulang-ulang dan tanpa henti, dalam tempo yang cukup panjang akan diresap dan diserap oleh manusia dan memberikan pengaruh terhadap pembentukan sikap . Misalnya, seseorang yang terbiasa memiliki sikap emosi dalam melaynani pemustaka dan tidak manjahui sikap buruk tersebut maka sampai kapan mu sikap tersebut akan melekat didalam dirinya terkecuali berusaha untuk merubahnya dan menanamkan nilai-nilai agama
- 2 *Diferensasi* diiringi oleh perkembangan intelegensi, jadi semakin bertambahnya usia yang disertai dengan pengalaman terhadap hal-hal yang telah pernah ia alami maka akan muncul kekuatan dari sikapnya atau berubahnya sikapnya terhadap sesuatu
- 3 *Integrasi*-pembentukan sikap yang terjadi melalui beberapa tahapan, diawali dengan bermacam-macam pengalaman yang berhubungan dengan suatu peristiwa tertentu, sehingga akhirnya membentuk sikap mengenal hal itu
- 4 *Trauma*-Trauma merupakan pengalaman yang hadir secara mengejutkan bagi seseorang yang bersangkutan dan akan memberikan kesan kepada orang tersebut sehingga ia bersikap tidak wajar terhadap hal yang membuatnya trauma tadi.

Sikap tidak akan terbentuk secara instan, oleh karena itu ia akan melalui sebuah proses berupa kontak sosial secara berkelanjutan antar sesama individu yang berada di sekitarnya. Adapun faktor-faktor pembentukan sikap berupa:

1. faktor internal yaitu faktor-faktor yang muncul dari diri seseorang dan bersangkutan dengan dirinya itu sendiri, seperti lelektivitas. Seseorang akan mampu menangkap seluruh rangsangan melalui persepsi individu, sehingga seseorang perlu melakukan seleksi terhadap rangsangan-rangsangan yang akan diterima dan ditolak olehnya. Dalam menentukan pilihan, hal tersebut akan bergantung pada kecendrungan dalam dirinya yang membuatnya meski memilih, menilai, harus mampu membentuk sikap positif mengenai suatu hal dan membentuk sikap negative terhadap hal lainnya.

2. faktor eksternal: dalam pembentukan sikap, selain dapat dibentuk dari dalam diri individu ia juga dapat dibentuk melalui faktor yang berada diluar individunya itu sendiri, yaitu:
 - a. Sikap obyek berupa sikap
 - b. Wibawa individu dalam mengemukakan suatu hal
 - c. Sikap orang-orang sekitar individu yang dijadikan sebagai objek
 - d. Alat komunikasi yang dijadikan media dalam menyampaikan sikap
 - e. Situasi yang terjadi pada saat pembentukan sikap
3. Ciri-ciri sikap

Agar dapat membedakannya dari aspek-aspek psikis yang lain (seperti alasan, kebiasaan, kecendrungan dan lain-lain) maka ciri-ciri sikap perlu dijelaskan, sebagai berikut:

1. Dalam sikap akan selalu ditemukan hubungan antara subyek-obyek. Tidak ada sikap yang tanpa obyek. Obyek dapat berupa manusia, hal-hal penting, kelompok orang, benda, pandangan hidup, hukum, lembaga masyarakat, dan sebagainya.
2. Sikap dibentuk melalui pengalaman-pengalaman dan pelajaran bukan sebagai pembawaan dari lahir.
3. Dengan dipelajarinya sebuah sikap, maka ia dapat berubah-ubah sesuai dengan cakupan pengalaman yang dimilikinya dan juga keadaan lingkungannya.
4. Sikap dapat mencakup motivasi dan perasaan.
5. Sikap tidak akan dapat menghilang bahkan jika kebutuhannya telah terpenuhi sekalipun. Misalnya, pencinta nasi goreng akan tetap menyukai nasi goreng walaupun ia telah memakan nasi goreng hingga ia merasakan kenyang
6. Sikap memiliki jenis macam yang banyak yang bergantung pada banyaknya jenis obyek yang akan diperhatikan oleh orang yang akan memiliki perhatian pada hal itu. (Sarwono, 1975, pp. 103-107)

2. Pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang berkompeten dan akan didapatkan melalui proses pendidikan atau pelatihan pustakawan serta bertugas dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan. Pustakawan juga dikatakan sebagai individu yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan melayani masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan sejalan dengan tugas lembaga berdasar pada ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan. (Purwono, 2013, p. 130). Sehingga, seseorang dapat dikatakan sebagai pustakawan ketika ia benar-benar mengilmui perpustakaan, dan minimalnya ia telah mengikuti pelatihan kepustakawanan dan diberi tugas serta tanggung jawab dari lembaga yang berwenang untuk mengajkannya bekerja di perpustakaan yang sesuai dengan kemampuan ilmu yang dimilikinya.

Sulistyo-Basuki (1993) mengartikan pustakawan sebagai tenaga profesional yang kesehariannya akan menemui dan berkumpul dengan buku-buku. Kutipan dalam teks (Mujab, Setyadi, & Rukiyah, 2015, p. 159)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan tenaga kerja yang profesional dan setiap harinya akan bertemu, melihat dan berada disekitar buku-buku dan pustakawan akan memiliki pendidikan baik dari kegiatan formal ataupun non formal serta informal.

Dalam hal ini ada beberapa hal yang diharapkan akan dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu:

- a. Seorang pustakawan semestinya mampu berorientasi pada seluruh keperluan pemustaka yang berkaitan dengan perpustakaan. Sehingga pustakawan akan mempermudah pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.
- b. Mampu berkomunikasi dengan pemustaka sehingga ia dapat mengidentifikasi apa yang diperlukan pemustaka.
- c. Memiliki kemampuan teknis pada bidang perpustakaan minimalnya setara dengan pendidikan sarjana muda (d-2) pada bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

- d. Mampu menggunakan bahasa asing terkhusus pada bahasa inggris sehingga memudahkannya menjalin hubungan dengan dunia internasional.
- e. Dapat mengembangkan teknik serta prosedur kerja pada bagian perpustakaan.
- f. Mampu memanfaatkan perkembangan yang terjadi termsuk pada bidang iptek untuk membantu pengembangan perpustakaan.
- g. Mampu melakukan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri. (Prabowo, 1995, p. 30)

C. Layanan pepustakaan

1. Pengertian Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan segala kegiatan yng berupa upaya dalam memberikan bantuan kepada pengguna dari bagian segi fasilitasnamun disertai dengan etika dan aturan agar keduanya berperan dengan maksimal. Sedangkan menurut Darmono (2001) layanan perpustakaan merupakan pelayanan yang menawarkan segala bentuk koleksi yang terdapat di perpustakaanuntuk pengguna perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan dan mencari informasi yang dibutuhkannya (Hadi, 2014, p. 134).

Layanan perpustakaan bisa saja mengandung pengertian sebagai berikut:

- a. Pengorganisasian yang dilakukan sistematis dan teratur melalui kegiatan pencatatan pendaftar, mengklasifikasikan, mengkatalogkan, pemrosesan serta penyiapan bahan-bahan pustaka yang diletak di rak buku dan disusun sesuai tata letak yang diajarkan pada jurusan ilmu perpustakaan .
- b. Sistem pinjam meminjam buku di perpustakaan dan diperuntukkan bagi pemustaka dilakukan dalam waktu yang cepat dan semudah mungkin sehingga pemustaka lain dapat merasakan buku yang telah dipinjam pemustaka yang lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan adalah:

- a. Empati merupakan sikap peduli dan merupakan perasaan yang dapat dipahami pustakawan terhadap perasaan pemustaka. Tujuan datangnya pemustaka ke perpustakaan salah satunya adalah mencari buku. Dalam hal ini empati pustakawan dalam melayani pemustakan tentunya harus dapat merasakan apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya
- b. Tanggapan yang cepat dari pustakawan adalah salah satu nilai plus dari pemustakanya karena dengan adanya daya tanggap yang cepat dari pustakawan maka pemustaka akan cepat terbantu dan terpenuhi informasi yang dibutuhkannya.
- c. Kenyamanan merupakan pemicu pemustaka agar sering berkunjung ke perpustakaan hal ini pustakawan harus bersikap dengan sikap yang dapat memberikan kenyamanan kepada pemustakanya, sopan dalam melayani dan sikap emosi dijauhkan dari benak pustakawan. (Surtiawan, 2006, p. 34)

Pada perpustakaan, kegiatan dalam hal pelayanan merupakan inti dari semua kegiatan yang terdapat di perpustakaan. Dalam menentukan keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan pun ditinjau dari aspek kualitas layanan perpustakaan. Layanan mengandung pengertian sebagai kegiatan dalam hal penyediaan bahan pustaka dalam tempo yang cepat tetapi tetap akurat dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Tujuan pemberian pelayanan pada perpustakaan adalah agar bahan pustaka yang telah disediakan dapat diolah sebaik-baiknya dan dapat diambil guna oleh pemustaka (Hartono, 2016, p. 229).

Dapat dikatakan juga tujuan dari perpustakaan adalah membantu pemustaka untuk dapat menemukan bahan yang mereka minati yang dapat membantu kebutuhan mereka untuk memenuhi informasi yang sesuai kebutuhannya

Pada dasarnya layanan perpustakaan merupakan upaya dalam menyediakan bahan pustaka tanpa meminta bayaran kepada masyarakat secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Berbagai pendapat ada yang menyatakan tentang layanan perpustakaan, ia merupakan hal yang penting dan inti dari penyelenggaraan perpustakaan . sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan identik dengan layanan karena keberadaan perpustakaan tergantung pada

keberadaan pelayanannya, dan penilaian baik buruknya suatu perpustakaan bergantung pada pelayanan yang akan diberikan oleh seorang pustakawan, dan hal tersebut akan menjadi penilai citra sebuah perpustakaan.

Hal yang sangat penting adalah pelayanan yang terdapat di perpustakaan sehingga perpustakaan akan mampu menyajikan berbagai sumber informasi yang akan membantu pengguna untuk memenuhi kebutuhannya dalam memenuhi informasi dengan tempo yang singkat. Pelayanan terhadap kebutuhan informasi seorang pemustaka akan menjadi tolak ukur kemampuan sebuah perpustakaan dalam menyediakan kebutuhan informasi masyarakatnya (Hartono, 2016, p. 230)

Dari beberapa pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa layanan perpustakaan harus mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya, kemudian menyediakan layanan yang baik untuk pemustaka agar citra pada perpustakaan tersebut terlihat baik, karena layanan identik dengan perpustakaan.

Hal-hal yang terkait pelayanan perpustakaan antara lain konsep layanan perpustakaan, unsur-unsur layanan perpustakaan, jenis-jenis layanan, sistem layanan perpustakaan yang dikemukakan oleh. (Hartono, 2016, pp. 231-237)

3. Konsep layanan perpustakaan

Bila didefinisikan layanan dalam bahasa Inggris adalah “to serve” yang berarti melayani. Ia adalah kegiatan berupa persiapan pemberian jasa terhadap buku-buku atau hal apa saja yang terdapat di perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Kemudian tujuan perpustakaan adalah menyediakan layanan berupa bahan pustaka kepada seseorang atau beberapa orang yang berkunjung ke perpustakaan sehingga mereka dapat menggunakan fasilitas atau layanan yang disediakan dengan sebaik mungkin. Sedangkan fungsi layanan perpustakaan adalah mengikuti dan menyamai tujuan perpustakaan itu sendiri sehingga tidak akan berlawanan dan menyimpang. Fungsi layanannya berupa membantu pemustaka untuk menemukan koleksi buku yang akan dicarinya dan sedang dibutuhkan olehnya.

4. Unsur-unsur layanan perpustakaan

Untuk menciptakan layanan perpustakaan yang baik, maka ada perlunya menyediakan unsure-unsur yang akan mendukung terlaksananya kegiatan perpustakaan. Namun unsure tersebut perlu direncanakan agar dapat sejalan dengan tujuan dari perpustakaan itu sendiri juga dengan sistem layanannya.

1. Fasilitas

Sebuah layanan perlu dilengkapi dengan fasilitas yang memadai baik dari segi sarana maupun prasarananya sehingga dapat tercapainya tujuan dan fungsi sebuah perpustakaan. Sasaran utama sebuah fasilitas adalah ruangan yang dapat mencukupi jumlah seluruh pengunjungnya, lalu ditambah lagi dengan perabotan pelayanan yang dapat berupa rak, buku, meja, kursi baca, tempat sirkulasi, dll.

2. Koleksi

Unsure utama dalam pelayanan perpustakaan adalah koleksi, dengan demikian koleksi yang ada di perpustakaan harus dirawat dan diatur dengan benar sehingga pemakai akan mudah dalam mencapai dan mendapatkan koleksi. Muatan pada koleksi di perpustakaan memuat mengenai kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka akan lebih sering mengunjungi perpustakaan dan dalam hal ini pustakawan harus bekerjasama dengan para dosen agar kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa dapat terpenuhi.

3. Penjaga perpustakaan

Unsure penggerak dalam sebuah perpustakaan adalah pustakawan. Ia juga berperan sehingga terselenggaranya kegiatan pelayanan. Bila pustakawan tidak ada, maka tidak akan ada yang mengatur dan memberikan pelayanan pada sebuah perpustakaan. Sebagai seorang pustakawan ia dituntut agar dapat memberikan pelayanan dengan cekatan, tanggap, terampil, ramah, memiliki pengetahuan yang luas, dan bersedia memberikan bantuan kepada pengunjung sehingga mereka akan menemukan informasi yang mereka butuhkan.

4. Pemustaka

Pengguna perpustakaan salah satu unsure pendukung dalam sebuah pelayanan di perpustakaan. Sebagai pengguna perpustakaan, mereka akan memerlukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun karena mereka memiliki latar belakang yang tidak sama dan juga kebutuhan mereka yang berbeda, maka seorang pustakawan perlu kegigihan dan kesabaran dalam membantu pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang sedang pustakawan cari meskipun mereka harus mencari ke perpustakaan lain. (Hartono, 2016, p. 234)

5. Sistem layanan

Salah satu teknis yang harus dipenuhi sebuah perpustakaan dalam hal pelayanan adalah perencanaan yang matang. Dengan adanya perencanaan yang matang, hal tersebut akan membantu terlaksananya layanan dengan baik dan tepat yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Pada layanan di perpustakaan ada tiga macam jenis akses yang dapat berupa akses layanan terbuka (*open access*), akses layanan tertutup (*close access*), dan juga akses campuran (*mix access*). Setiap akses akan memiliki kelebihan dan kekurangan, termasuk pula Dalam pelaksanaannya yang berbeda.

1. Akses layanan terbuka (*open access*)

Pada akses jenis ini, perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemakai dalam memenuhi kebutuhannya menemukan koleksi. Pemakai akan diberikan akses untuk langsung memasuki ruangan yang berisi koleksi buku serta dapat memilih dan mengambil koleksi yang ia butuhkan. Kelebihan pada akses ini berupa: (a) kebebasan pengguna untuk mengambil koleksi, (b) pengguna tidak perlu memakai catalog, (c) pengguna dapat mengganti koleksi yang memiliki kemiripan isi bila bahan pustaka yang ia inginkan tidak terdapat di perpustakaan yang ia kunjungi, (d) pemustaka memiliki hak untuk membandingkan isi koleksi terhadap masing-masing buku yang sedang ia cari, (e) koleksi memiliki daya guna dan (f) hemat tenaga.

Adapun kekurangan yang terdapat pada bagian layanan ini adalah: (a) pemustaka memiliki kecenderungan untuk mengembalikan koleksi sesuka hatinya tanpa memerhatikan tata letak penyusunan buku yang benar, (b) acuh

terhadap penyusunan koleksi yang benar, (c) sangat memungkinkan terjadinya kehilangan koleksi, (d) pemustaka tidak seluruhnya paham bagaimana cara mencari koleksi yang terdapat di rak dan, (e) akan memerlukan pembenahan secara berkelanjutan.

2. Akses layanan tertutup (closes access)

Pada jenis akses ini, pengguna tidak dapat menggunakan koleksi secara bebas, dan mereka tidak diperbolehkan untuk langsung mengambil koleksi sehingga harus memakai jasa petugas untuk dapat mengambil koleksi di rak. petugas akan mencari nomor koleksi melalui catalog yang disediakan.

Kelebihan layanan tertutup (closed access) sebagai berikut: (a) koleksi terus rapi disebabkan yang dapat mengambil hanyalah petugas, (b) sangat kecil kemungkinan terjadinya kehilangan koleksi (c) terjaganya kualitas buku (e) pengawas tidak akan mengawasi dengan ketat (f) proses pengembalian buku lebih efektif. Sedangkan kekurangan layanan tertutup (closed access) adalah sebagai berikut: (a) ketidakpuasan pemustaka dalam mencari koleksi, (b) kurang sesuaian koleksi yang dibawa petugas untuk pemustaka, (c) catalog menjadi lebih mudah rusak, (d) masih terdapat kemungkinan ketidak pahaman pemustaka dalam penggunaan katalog, (e) tidak semua koleksi dapat didaya gunakan, dan (f) petugas menjadi lebih banyak pekerjaannya.

3. Akses layanan campuran (mixed accss)

Pada jenis layanan ini, perpustakaan memadukan dua macam layanan yaitu layanan tertutup dan layanan terbuka. Layanan tertutup ditujukan untuk pencarian koleksi berupa skripsi, tesis dan referensi adapun untuk jenis koleksi selain yang disebutkan menggunakan jenis layanan terbuka. Jenis akses layanan campuran ini umumnya diterapkan pada perpustakaan yang berada di perguruan tinggi dan juga perpustakaan yang ada di sekolah dimana ruangan koleksi dan ruang bacanya begitu terbatas.

Kelebihan layanan campuran adalah sebagai berikut:

- a. Pemustaka dapat menggunakan koleksi referensi secara langsung begitupula dengan koleksi umum.

- b. Tidak perlu menyediakan ruang baca khusus membaca koleksi referensi.

Sedangkan kekurangan layanan campuran :

- a. Perlu pengawasan yang lebih ketat.
- b. Tidak perlunya pembagian ruangan untuk koleksi umum dan koleksi referensi.
- c. Petugas menjadi kesulitan bila pemustaka menggunakan koleksi umum dengan koleksi referensi secara bersamaan.

6. Jenis-jenis layanan perpustakaan

Layanan pada perpustakaan dapat dibagi kedalam beberapa jenis, yaitu:

- a. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan penggunaan yang berkenaan dengan peminjaman, pengembalian, juga pemanjangan waktu dalam peminjaman sebuah koleksi. Perlu kerjasama antara bagian sirkulasi dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi sehingga penggunaan sebuah koleksi akan lebih efektif. Pada ilmu perpustakaan, sirkulasi disebut juga sebagai kegiatan meminjam bahan pustaka atau bisa juga dikatakan sebagai aktivitas yang berkaitan dengan pinjam meminjam dan pengembalian. (Lasa, HS, 1993, p. 1). Layanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan termasuk dalam kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan pemakai perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan pelayanan yang ditujukan kepada pemustaka yang berkenaan dengan pinjam meminjam, pengembalian, dan pemanjangan waktu untuk peminjaman sebuah koleksi. (Rahayuningsih, 2007, p. 95)

Berikut adalah kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan:

- 1. Pendaftaran anggota perpustakaan

Yang termasuk tugas dalam hal sirkulasi adalah menerima orang yang akan mengajukan pendaftaran untuk menjadi anggota perpustakaan dan pemanjangan masa keanggotaan.

- 2. Peminjaman

Adapun yang termasuk dalam salah satu kegiatan dalam sirkulasi adalah peminjaman koleksi. Pada hal ini akan terjadi proses pencatatan

peminjaman koleksi yang dilakukan oleh petugas koleksi terhadap pemustaka.

3. Pengembalian atau perpanjangan

Pada kegiatan ini, petugas perpustakaan kembali mencatat untuk mengetahui pemustaka yang telah mengembalikan koleksi yang ia pinjam.

4. Penagihan Kegiatan

Pada aktivitas ini, petugas perpustakaan akan meminta pemustaka yang belum mengembalikan koleksi saat telah lewat batas waktu peminjaman.

5. Pemberian sanksi

Sanksi akan diberikan kepada orang yang telah melanggar tata tertib yang telah disediakan perpustakaan berupa pemberian hukuman.

6. Beres administrasi perpustakaan

Yang dimaksud dengan beres administrasi perpustakaan yaitu proses pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan sehingga tidak ada lagi peminjaman atau denda yang belum ditunaikan oleh pemustaka. Tindakan ini dibarengi dengan menunjukkan bukti atas pembebasan dirinya dari tanggungan nya terhadap perpustakaan.

7. Statistik

Statistic ditujukan untuk pembuatan data statis terhadap jumlah buku yang dipinjam dan telah diklsifikasikan pengelompokan jumlah dilakukan berdasar pada kepentingan perpustakaan masing-masing.

Unsure penting dalam kegiatan layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi pada bahan pustaka. Seberapa besarpun koleksi yang dipunyai sebuah perpustakaan namun ia tidak memiliki sirkulasi serta dalam penggunaan pun tidak lancar, atau hanya sedikit saja orang menggunakannya, maka dapat dikatakan perpustakaan tersebut tidak bernilai, namun bila saja kegiatan sirkulasi pada sebuah perpustakaan lancar dan aktif, maka perpustakaannya akan dikatakan baik.

Kegiatan terakhir dari sebuah layanan perpustakaan adalah kegiatan layanan sirkulasi, hal pertama yang dilakukan pada layanan sirkulasi adalah menjadikan pemustaka menghubungi pustakawan untuk masalah administrasi

peminjaman sehingga dapat disebut juga layanan sirkulasi sebagai layanan peminjaman. Dalam rangka memperlancar pekerjaan pada hal pelayanan dalam sirkulasi, pustakawan memerlukan buku petunjuk yang didalamnya berisi beberapa keterangan-keterangan mengenai:

1. Peraturan yang berkaitan dengan tata cara menggunakan pustaka
2. Penjelasan mengenai buku-buku yang diperbolehkan untuk dipinjam maupun dilarang dipinjam
3. Kebijakan mengenai lewat waktu masa meminjam dan mengembalikan koleksi yang sudah berada ditangan pemakai, pergantian buku hilang dan juga buku-buku yang rusak di sebabkan oleh pemaikanya
4. Penjelasan tentang jadwal buka perpustakaan
5. Penjelasan yang berisi keterangan terhadap tanda-tanda yang ada pada bahan pustaka
6. Ataupun keterangan lain yang dianggap perlu dijelaskan kepada pustakawan pada bagian layanan sirkulasi ataupun untuk pembaca.

Tujuan pelayanan pada bagian sirkulasi adalah memperlancarkan dan memudahkan proses dalam hal peminjaman koleksi yang akan dibawa pulang. Ada 7 (tujuh) macam kegiatan yang akan dilakukan oleh petugas pada bagian layanan sirkulasi, diantaranya:

1. Pendaftaran peminjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui biodata berupa data diri orang yang akan meminjamkan koleksi, memperlihatkan pertanggungjawaban seseorang dalam memberikan keamanan dari koleksi perpustakaan dan juga memberikan perlindungan terhadap hak pembaca lainnya yang kemungkinannya akan meminjam koleksi. Mengukur seberapa besar guna sebuah perpustakaan bagi penggunaanya, mengukur kedudukan sosial melalui jumlah buku yang dipinjam oleh pemustaka. Mengetahui kebutuhan peminjam melalui golongan peminjamnya, kesesuaian selera untuk membuat perbandingan terhadap perpustakaan lain, lalu selanjutnya akan meningkatkan kinerja atau jumlah koleksinya.

2. Prosedur peminjaman

Tata cara peminjaman dan pengembalian buku pada masing-masing sistem berbeda baik itu sistem terbuka maupun sistem tertutup. Adapun tujuan dari langkah kerja peminjaman adalah untuk mengamankan buku serta menjaga agar tidak hilangnya koleksi buku di perpustakaan, selain itu dapat juga dijadikan untuk mengetahui siapa yang meminjam buku dan jumlah yang ia pinjam, serta mengetahui batas waktu pengembalian buku yang saat ini sudah beredar.

3. Pemungutan denda

Pengembalian buku yang telah melewati batas waktu peminjaman maka akan dikenakan denda. Denda akan dikenakan kepada siapa saja tanpa terkecuali. Adapun tujuan memberikan denda adalah penanaman disiplin pada setiap individu sehingga peminjaman buku dapat dilakukan secara adil apalagi bila koleksi buku yang ada di perpustakaan sangat sedikit, maka uang denda akan digunakan untuk mengganti buku yang hilang maupun yang rusak. Jumlah uang denda yang meski dibayar antara satu perpustakaan dengan yang lain tidaklah sama.

4. Pengawasan buku-buku tendon

Sebutan buku tendon adalah sebutan untuk buku yang jumlahnya terbatas dan harus ditendonkan, disimpan di perpustakaan dan tidak dibolehkan untuk dibawa pulang. Sehingga bila ingin memakai buku jenis ini, perpustakaan akan meletakkannya di ruangan terpisah. Yang merupakan buku tendon adalah buku ajar atau buku teks. Artikel juga termasuk ke dalam buku tendon yang berfungsi sebagai pendukung mata kuliah.

5. Waktu peminjaman

Jangka waktu peminjaman buku tidak akan sama antara masing-masing perpustakaan. Jangka waktunya akan menyesuaikan dengan jumlah buku dan juga kebijakan dari perpustakaan masing-masing. Permintaan untuk memperpanjang waktu peminjaman dapat dilakukan dengan menggunakan telepon atau langsung menemui petugas di perpustakaan. Jika buku yang

akan diperpanjang tidak di pesan, ia akan dapat memperpanjang waktu peminjaman buku tersebut.

6. Statistic peminjaman

Perlunya data-data statistic adalah untuk menjadikannya sebagai patokan dalam menentukan kebijaksanaan penyelenggaraan. bagi sebuah perpustakaan, seperti menambah buku ataupun tata cara peminjaman dan kebijakan yang dilakukan terhadap uang. Statistik dapat dibuat dalam bentuk harian maupun bulanan sehingga akan dibuat statistic tahunan. Tujuan pembuatan statistic adalah menjadikannya bahan ukur terhadap kinerja layanan perpustakaan.

7. Peminjaman antar perpustakaan

Adapun tugas yang harus dilaksanakan oleh bagian sirkulasi dalam hal pinjam meminjam antar perpustakaan adalah mengadakan perjanjian kerjasama antar perpustakaan yang bertujuan untuk membantu pembaca untuk mendapatkan bahan-bahan dari koleksi perpustakaan lain sehingga membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Dalam pelaksanaannya, bagian sirkulasi yang ikut menyetujui kegiatan ini akan memberikan penjelasan kepada peminjam berupa syarat-syarat yang harus mereka penuhi agar mereka dapat meminjam koleksi, setelah itu mereka akan diminta untuk mengisi formulir yang khusus untuk melakukan peminjaman antar perpustakaan yang telah ada kesepakatan. Mereka akan menunggu bahan pustaka tiba, setelah tiba maka petugas pelayanan akan member tahukan hal tersebut kepada peminjam. Tahapan selanjutnya tidak jauh beda dengan peminjaman bahan yang ada di perpustakaan tersebut. Untuk dapat menyesuaikan layanan peminjaman antar perpustakaan dan mempermudah peminjaman maka diperlukan catalog gabungan yang berisi tentang koleksi yang ada antar perpustakaan dan disertai pula bibliografi pada beberapa bidang yang khusus.

Adapun faktor lain yang perlu untuk diperhatikan dalam melakukan peminjaman antar perpustakaan dapat berupa: faktor geografis, ukuran

perpustakaan, ataupun peraturan tertentu yang disediakan oleh perpustakaan tertentu pula. (Hartono, 2016, pp. 137-240)

b. Layanan referensi

Layanan perpustakaan yang mengkhususkan pada pelayanan koleksi referensi berupa buku yang disusun dan dioalah sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi tertentu dan tidak dapat dibaca sampai selesai. Koleksi memiliki beberapa jenis diantaranya:

1. Jenis-jenis koleksi Primer

- a. Ensiklopedi adalah sebuah karya ilmiah yang mencakup informasi yang sangat luas pada berbagai jenis ilmu pengetahuan. Biasanya ia ditulis secara alpabetis.

Berdasarkan cakupannya ensiklopedi dapat dibedakan menjadi: Ensiklopedi umum dan Ensiklopedi Khusus

- b. Kamus
- c. Almanak
- d. Buku panduan
- e. Biografi
- f. Sumber Geografi

2. Koleksi Sekunder

- a. Bibliografi
- b. Katalog
- c. Indeks
- d. Abstrak

3. Koleksi Tersier

- a. Bibliografi dari bibliografi
- b. Direktori

Setiap koleksi sekunder dan tersier dianjurkan ditempatkan di ruang referensi yang dikelola dan disajikan oleh pustakawan untuk dijadikan sebagai rujukan. Dengan begitu, pustakawan akan dapat mengetahui sumber apa yang memberikan jawaban yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka.

- c. Layanan ruang baca, dapat dibagi menjadi jenisnya dan kondisinya berupa: layanan ruangan untuk membaca buku referensi, layanan ruangan untuk membaca *study carrel*, layanan ruang baca yang terdapat meja sendiri untuk baca sendirian ataupun ruang baca dengan menggunakan meja berkelompok.
- d. Layanan abstrak dan indeks.
- e. Layanan fotocopy.
- f. Layanan informasi
- g. Layanan literatur
- h. Layanan koleksi khusus

D. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti mencari informasi dari berbagai buku yang berkaitan dengan "persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di perpustakaan". peneliti pun mencari berbagai sumber informasi dari skripsi yang telah jadi sebagai referensi tambahan.

1. Judul skripsi "*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*" pada tahun 2014 Oleh Hirawati

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui penggunaan pendekatan kuantitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui persepsi seorang pemustaka terhadap Pelayanan di perpustakaan umum daerah Kabupaten Barru tersebut, baik sistem, koleksi dan fasilitas layanan, dan SDM layanan. Penelitian ini meneliti pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan melalui persepsi pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Baru dan kendala-kendala yang dihadapi pemustakapada hal pemanfaatan layanan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru terkhusus pada layanan sirkulasi sedangkan peneliti meneliti mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang dinilai dari segi kehandalan, empati dan perhatian seorang pustakawan.

2. Judul Skripsi "*Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara*" pada tahun 2013, oleh Azmi Nur Widya.

Metode penelitian yang dipakai peneliti merupakan metode penelitian kualitatif, melalui metode penelitian jenis ini peneliti akan melakukan wawancara terhadap informan, akan dilakukan observasi sehingga akan ditentukan informannya dan akan dilihat secara langsung persepsi pengunjung perpustakaan terhadap sikap pustakawan yang berkenaan dengan layanan sirkulasi di perpustakaan disertai dengan studi pustaka untuk membantu berlangsungnya penelitian ini. Hasil penelitian ini memperlihatkan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada hal layanan sirkulasi di perpustakaan daerah Jepara mengatakan bahwa aspek kehandalan berkaitan dengan daya tanggap pustakawan, keakuratan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, kompetensi, dan komunikatif, hal itu telah dianggap cukup namun untuk daya tanggap berupa respon masih dianggap kurang.

Penelitian ini meneliti mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dengan rumusan masalah persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam hal layanan sirkulasi dan sikap pustakawan terkait dengan kehandalan seorang pustakawan yang berkenaan dengan daya tanggap seorang pustakawan, keakuratan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, kompetensi, dan komunikatif. Sedangkan peneliti meneliti mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang dilihat dari segi kehandalan, empati dan perhatian seorang pustakawan kepada penggunaannya pada layanan sirkulasi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang telah dikumpulkan tidak akan berbentuk angka-angka akan tetapi berupa naskah wawancara dan beberapa catatan lainnya seperti catatan lapangan, memo, dokumen resmi maupun dokumen pribadi. Jadi tujuan penelitian jenis ini adalah menggambarkan realita secara empiric melalui fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Maksud dari metode penelitian jenis ini adalah memahami fenomena terhadap hal yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Metode jenis ini akan membantu peneliti untuk mengumpulkan informasi yang berkenaan dengan persepsi pengunjung perpustakaan terhadap sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Universitas Islam negeri Sumatera Utara (Moleong, 2014, p. 6).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana dilaksanakannya lokasi penelitian dipilih sebagai tempat meneliti dengan pertimbangan bahwa lokasi yang akan dilaksanakan sesuai dengan masalah dan jenis penelitian yang dipilih. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang beralamat di jalan William Iskandar, Medan Estate 20371.

2. Waktu penelitian

Pada tahapan ini penelitian dilaksanakan selama empat bulan lamanya mulai dari bulan Juni, Agustus September Oktober merupakan proses untuk terselesaikan skripsi peneliti yang dimulai dari observasi dan sampai akhir penelitian selesai hingga mencapai hasil yang dapat membantu peneliti.

Table 1: Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Juni				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																
2	Penyusunan Instrerument Penelitian																
3	Mulai Memasuki Lapangan Penelitian																
4	Pengumpulan Data di Lapangan																
5	Pengolahan dan Analisis Data																
6	Penyusunan Hasil Laporan Penelitian																

C. Pemilihan Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, infoman bukan dianggap sebagai pengambilan sumber data secara keseluruhan, namun dalam penelitian ini informan dianggap sebagai suatu pencarian mendalam yang diperkirakan akan memberikan informasi yang diperlukan peneliti terhadap situasi dan kondisi latar penelitian tersebut. Adapun yang termasuk informan dalam penelitian kali ini adalah sekelompok pemustaka yang berstatus mahasiswa UIN Sumatera Utara yang berjumlah sebanyak Lima orang orang. (Jhon, 2015, p. 406)

Pada penelitian kualitatif untuk menentukan informan adalah dengan cara *purposive sampling* yaitu merupakan suatu cara peneliti secara sengaja memilih individu yang dianggap dapat membantu peneliti dalam memahami fenomena peneliti. Peneliti menggunakan sampel purposif agar dapat mengarahkan peneliti mencari informasi secara mendalam mengenai fenomena serta dapat mempermudah peneliti dalam menganalisis masalah-masalah tersebut. (Jhon, 2015, p. 407).

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan peneliti sebanyak Lima orang yaitu pemustaka dibagian layanan sirkulasi yang aktif ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi dan informasi pada perpustakaan. Hal ini dilihat dari kehadiran pengunjung, sering memijam koleksi dibagian layanan sirkulasi. Berikut data dari Lima informan tersebut :

Tabel 2 : Subjek Penelitian

No	Nama	Inisial	Status	Semes ter
1.	Dwiki Ferucha	DF	Mahasiswa	5
2.	Evha Amelia	EA	Mahasiswa	4
3.	Pitria Ningsih Pasaribu	PP	Mahasiswa	9
4.	Muhamad Riandi	MR	Mahasiswa	9
5.	Wirdatul Jannah	WJ	Mahasiswa	7
Jumlah				5 Orang

Dari informan di atas, keseluruhan dari mereka bersedia melakukan wawancara dan menyetujui hasil wawancara mereka untuk dipublikasikan,

sebelum itupun peneliti telah melakukan persetujuan terhadap informan dan memberikan transkrip wawancara.

Dalam penelitian ini untuk menentukan informannya maka peneliti melihat kriteria dari informan tersebut untuk mendapatkan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh penelitian. Hermanto (2012) menyebutkan bahwa tipe informan yang dijadikan subjek pada penelitian ini terbagi menjadi dua tipe yaitu informan pokok dan informan pangkal. Adapun yang dimaksud dengan informan pokok adalah informan yang paham akan lokasi pada penelitian yaitu perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Adapun yang dapat dikatakan sebagai informan pangkal yaitu orang yang dapat meluaskan, atau melengkapi mengenai informasi yang diperoleh sehingga informasi yang terkumpul akan lebih detail dan rinci. Setiap informan harus berkarakter baik, adapun yang dapat dikatakan sebagai informan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut menurut (Widyanti, 2014, p. 103)

1. Informan merupakan pengguna aktif perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sudah pernah menerima jasa layanan pustakawan Uin-Su, sehingga bisa memberikan gambaran mengenai sikap pustakawan terhadap pengguna perpustakaan.
2. Informan merupakan pengguna yang mengetahui mengenai layanan yang tersedia di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan digital, dan layanan penitipan barang dan mengetahui pustakawan yang bekerja pada setiap bidang layanan.
3. Seorang informan harus terlibat langsung dalam penelitian dalam hal ini bahwa informan tersebut adalah mahasiswa UIN Sumatera Utara yang aktif berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan koleksi pada layanan sirkulasi.
4. Informan harus memiliki data informasi mengenai data yang ingin diteliti oleh peneliti seperti transkrip wawancara yang telah disiapkan oleh peneliti.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian kualitatif, maka perlu dilakukan beberapa tahapan yaitu: tahap sebelum lapangan, dan tahap kegiatan lapangan. Dan adapun tahap-tahapan sebagai berikut:

a. Tahap Sebelum ke Lapangan

1. Menentukan perencanaan sebelum penelitian

Tahapan ini mengharuskan peneliti mencari masalah apa yang hendak diteliti dalam ruang lingkup peristiwa yang sedang berlangsung yang dapat dilakukan pengamatan dan mengecek secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian. Peristiwa yang akan diamati akan berkaitan dengan konteks kegiatan orang banyak maupun sebuah organisasi.

2. Memilih lapangan penelitian

Menyesuaikan dengan masalah yang diambil dari penelitian, lokasi yang dipilih adalah lokasi yang digunakan sebagai tempat pengumpulan data.

3. Mengurus perizinan

Peneliti perlu mengantongi izin agar dapat memperkecil kendala yang akan dihadapi peneliti. Berkaitan dengan metode yang digunakan adalah kualitatif, maka izin dari pihak yang berkaitan akan diperlukan karena hal ini berpengaruh terhadap keadaan lingkungan bila diketahui ada seseorang yang hadir namun tidak dikenali ataupun dikenali. Melalui izin, akan terdapat keterbukaan informasi pada lapangan sebagai tempat melakukan penelitian.

4. Menelaah dan menilai langsung lapangan

Tahap ini merupakan orientasi lapangan, dimana peneliti terlebih dahulu langsung melihat situasi yang ingin diteliti. Penilaian lapangan dapat terlaksana dengan baik bila peneliti telah mengetahui situasi dan kondisi daerah penelitian yang akan dilakukan. Namun, ada baiknya peneliti telah mengetahui gambaran umum tentang tempat yang ingin diteliti oleh peneliti sebelum menelaah lapangan.

Maksud dan tujuan menilai di tempat peneliti lapangan adalah upaya untuk mengenal segala unsure lingkungan sosial maupun keadaan alamnya. Dengan mengenali keadaan lapangan, peneliti akan dapat menyiapkan dirinya baik mental ataupun fisiknya serta menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan. Mengenal lapangan akan membantunya menilai keadaan, situasi, ataupun konteks yang akan menyesuaikannya dengan masalah yang telah ia siapkan untuk diselesaikan.

5. Memilih dan memanfaatkan informan

Pada tahapan ini peneliti harus memilih informan yang tepat untuk mendapatkan informasi tentang keadaan di lapangan.

6. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Pada tahapan ini, peneliti hendaknya melakukan persiapan perlengkapan yang akan digunakan peneliti. Sebelum memulai penelitianpun, peneliti harus memiliki izin untuk melakukan penelitian, komunikasi dengan latar penelitian, mengatur perjalanan terutama ketika diketahui bahwa jaraknya tidaklah dekat. Termasuk yang perlu disiapkan adalah kotak kesehatan. Tak lupa pula persiapan berbagai alat tulis seperti buku, pensil, pena, penghapus, map, klip, dan lain sebagainya. Bila perlu siapkan alat perekam seperti *tape recorder*, *video cassette recorder*, dan kamera untuk mengambil foto. (Moleong, 2014, pp. 127-136).

b. Tahap Kegiatan di Lapangan

Pada tahapan yang ini, peneliti akan mengumpulkan data yang dianggap perlu dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Uraian tentang tahap kegiatan di lapangan adalah memahami latar penelitian dan persiapan diri, dalam tahap pekerjaan lapangan diuraikan menjadi beberapa tahapan, yaitu: a) memahami lokasi penelitian, b) penampilan, c) pengenalan hubungan peneliti di lapangan, dan d) jumlah waktu studi.

a. Memahami lokasi penelitian

Seorang peneliti harus tahu latar dilakukannya penelitian untuk bisa masuk ketahap lokasi lapangan. Selain itu, peneliti perlu melakukan persiapan secara fisik maupun mental, serta etika sebelum memasuki tahap ini. Dalam pembatasan latar, peneliti harus memahami latar terbuka dan latar tertutup, serta memahami posisi peneliti sebagai peneliti yang dikenal atau tidak. Latar terbuka ialah latar yang dapat membuat seseorang melakukan interaksi dengan yang lainnya secara terbuka, tugas peneliti hanya melakukan pengamatan pada lapangan contohnya tempat pidato, perkumpulan di taman, toko, bioskop, dan ruang tunggu rumah sakit, jadi teknik yang digunakan peneliti hanyalah mengamati. Sedangkan, pada latar tertutup di mana peneliti berintraksi secara langsung dengan subjek karena hubungan peneliti dengan subjek cukup dekat, oleh karena hal tersebut peneliti akan mengumpulkan data dengan teliti dan wawancara secara mendalam. Oleh sebab itu, peran peneliti dalam latar tertutup sangat diperlukan, karena peneliti harus benar-benar mendapatkan data dari subjek secara langsung.

b. Penampilan

Pada hal ini peneliti harus memperhatikan penampilannya saat memasuki lapangan dan menyesuaikan diri terhadap kebiasaan, adat, tata cara, dan budaya yang dijadikan sebagai latar dalam penelitian. Penampilan peneliti secara fisik juga harus diperhatikan, karena sebaiknya saat melakukan penelitian, peneliti tidak menggunakan pakaian yang mencolok dan lebih baik jika peneliti menggunakan pakaian yang sama seperti subjek penelitian. Dengan demikian, peneliti dianggap memiliki derajat yang sama dengan subjek penelitian, yang memudahkan peneliti menjalin hubungan serta proses pengumpulan data.

c. Pengenalan hubungan penelitian di lapangan

Dalam hal ini, apabila penelitian dilakukan menggunakan observasi partisipatif, maka peneliti harus mempunyai hubungan yang dekat

dengan subjek penelitian, sehingga keduanya akan bekerja secara bersama-sama dan saling memberikan informasi. Peneliti harus bersikap netral dan menjalin hubungan akrab saat berada di tengah-tengah subjek penelitian. Guna mempermudah peneliti untuk menemukan informasi pada penelitian tersebut.

d. Jumlah dan waktu studi

Dalam hal ini peneliti harus memperhatikan waktu dalam melakukan penelitian. Jika peneliti tidak memperhatikan waktu, kemungkinan peneliti akan terlalu asik dan masuk terlalu dalam ke kehidupan subjek penelitian, sehingga waktu yang sudah direncanakan menjadi berantakan. Peneliti harus mengingat bahwa masih banyak hal yang harus dilakukan, seperti menata, mengorganisasi, dan menganalisis data yang dikumpulkan. (Moleong, 2014, pp. 137-139).

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data termasuk proses dalam mengumpulkan data. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui beberapa teknik yang ia lakukan. Adapun teknik yang penulis lakukan berupa:

1. Observasi

Yang dimaksud dengan observasi yaitu teknik dalam mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Adapun teknik yang digunakan peneliti yaitu observasi terstruktur. Yang dimaksud dengan observasi terstruktur adalah observasi yang tersistematis terhadap hal yang diamati, waktu dan tempat pengamatan. Dilakukannya penelitian jenis ini bila peneliti tahu pasti tentang masalah yang ingin diamati yaitu mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam hal layanan sirkulasi yang dilihat dari aspek kehandalan, empati dan perhatian seorang pustakawan kepada penggunaanya. (Sugiyono, 2017, p. 146)

2. Wawancara

Tipe wawancara yang dipakai peneliti yaitu wawancara terstruktur, maksudnya dalam wawancara tersebut akan dibuat daftar pertanyaan

yang disiapkan oleh peneliti sebelum ia melakukan wawancara kepada narasumber. Tujuan dilakukannya wawancara adalah mengetahui pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam hal pelayanan. Jadi metodenya akan berbentuk wawancara dan menggunakan pedoman wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan 5 sumber informan yang telah penulis sebutkan diatas dan dapat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya. (Sugiyono, 2017, p. 138). Pada penelitian kali ini, penulis mengumpulkan berbagai data dan informasi yang membantu dalam penulisan latar belakang masalah, teorinya aan berkaitan dengan bahasan masalah yang disertai dengan data tambahan lainnya. Perolehan data ini bersumber dari berbagai buku, artikel yang ada di internet, dan juga peraturan perundang-undangan yang cocok dengan masalah yang sedang diteliti.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang dipakai dalam mengumpulkan data dan informasi yang dapat menyelesaikan masalah dari peneliti. Instrument pokok dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri maupun orang yang memberikan bantuan kepada peneliti. Pada jenis penelitian kualitatif, penelitalah yang akan mengumpulkan data melalui pemberian pertanyaan, mendengar, ataupun mengambil informasi yang dibutuhkan oleh peneliti tersebut. Tidak ada larangan bagi peneliti bila ia ingin meminta bantuan dari orang lain dalam hal pengumpulan data dan orang yang melakukan wawancara akan disebut sebagai pewawancara. Seorang pewawancara diperbolehkan menggunakan alat daftar wawancara alat perekam dan alat dokumentasi dalam melakukan wawancara. (Afrizal, 2014, p. 4)

Pada jenis penelitian kualitatif, jika masalah yang ingin diselesaikan belum diketahui dengan pasti dan jelas maka yang melakukan wawancara adalah peneliti. Namun bila masalahnya sudah jelas, penelitian dapat dilakukan oleh orang lain yang membantu peneliti. Instrument utama pada penelitian kualitatif adalah peneliti, namun bila penelitian sudah jelas dan fokus, penelitian sederhana dapat dilakukan dan kelengkapan data pun akan dapat diperoleh melalui observasi

dan wawancara lalu membandingkannya dengan data lain. (Sugiyono, 2017, p. 223)

Simpulan yang dapat diperoleh melalui penjelasan diatas bahwa instrument yang digunakan dalam enelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Konsep *human instrument* berarti manusia adalah alat untuk mengungkapkan berbagai fakta yang ada dilapangan dan yang paling dapat dgunakan untuk mengungkapkan data tersebut adalah manusia itu sendiri.

Alat bantu yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data yaitu:

a. Catatan lapangan (*field note*)

Catatan lapangan yang digunakan peneliti bertujuan untuk mencatat semua percakapan terhadap informan. Catataan ini digunakan selama wawancara berlangsung di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan yang diwawancarai ialah pemustakanya sebagai informan peneliti. Peneliti akan mencatat secara intensif saat ia sedang melakukan wawancara. Peneliti akan mencatat informasi penting yang akan membantu judul penelitian sehingga peneliti akan mendapat gambaran yang detail yang ia peroleh dari informan. Catatan lapangan akan sangat membantu peneliti karena ia akan mencatat informasi yang tidak akan ada di berbagai sumber tulisan. Pada catatan lapangan ini, peneliti akan menuliskan semua informasi mengenai sikap pustakawan dalam memberikan layanan perputakaan di bagian layanan sirkulasi yang dilihat dari aspek kehandalan pustakawan, empati dan perhatian serta berbagai informasi penting lainnya.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan yang dirangkai dan dapat menyesuaikan terhadap situasi dan kondisi di lapangan. Peneliti akan mengembangkan instrument sesuai informasi yang didapatkan dari observasi yang ada di lapangan. Peneliti akan menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan dan kerangka pertanyaan untuk diajukan kepada informan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan garis besar pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada informan dan informan tersebut dapat membantu peneliti untuk menemukan informasi yang relevan.

c. *Recorder dan camera handphone*

Masing-masing alat ini akan dipakai peneliti untuk merekam suara ataupun percakapannya dengan informan selama wawancara masih berlangsung. *Camera handphone* digunakan untuk mengambil dokumentasi pada akhir wawancara dengan informan setelah selesai kegiatan yang dilakukan. Sedangkan *recorder* pada tahap ini berfungsi untuk merekam informasi yang disampaikan oleh informan. Dengan menggunakan alat ini, keabsahan data penelitian akan lebih terjamin karena ada bukti dan bekas dari wawancara yang dilakukan. Penggunaan kedua alat ini akan membantu penelitian karena peneliti dapat mengulang kembali dengan memutar rekaman terhadap informasi yang diperoleh di lapangan. Kedua alat tersebut akan membantu peneliti mengulang informasi yang tidak sempat tercatat atau tidak detail diperoleh oleh peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif pada umumnya pertama-tama mengumpulkan data dan setelah itu mempersiapkan data tersebut untuk di analisis. Adapun teknik analisis yang digunakan peneliti adalah deksriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan berbentuk induktif, yaitu analisis berdasarkan mengembangkan pemahaman umum tentang data yang kemudian dikerucutkan menjadi pemahaman khusus dengan tujuan untuk menghasilkan gambaran yang jelas terhadap masalah penelitian yang akan dibahas dan disajikan secara deskriptif kualitatif. (Jhon, 2015, pp. 469-470). Teknik pengolahan dan analisis data yang dipakai adalah model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2011) berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penjelasannya akan diuraikan dibawah ini:

1. *Data Reductional* (Reduksi Data)

Dengan melakukan reduksi data, akan dilakukan pemilihan, memusatkan perhatian untuk menyederhakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang muncul yang bersumber dari catatan yang di peroleh di lapangan. Redukdi data ini akan dilakukan tanpa henti selama penelitian berlangsung. Adapun tahapan yang akan dilalui selama mereduksi data adalah sebagai berikut:

- a) Pengkategorian data merupakan upaya dalam memilah data dengan menggabungkannya pada data yang ada kesamaan.
- b) Interpretasi data berarti peneliti akan memahami lebih luas mengenai data yang ia analisis sehingga dapat dikatakan interpretasi berarti penjelasan yang detail tentang penelitian yang dilakukan Hasan, (2002). Pada penelitian ini, penulis memilih data yang diperoleh dari penelitian saat penelitian berlangsung mengenai persepsi pemustaka yang kemudian secara sederhana data tersebut akan diklasifikasikan dan dipilih.

2. *Data Display* (Penyajian data)

Di tahapan ini, deskripsi informasi secara tersusun akan dikembangkan oleh penulis untuk menarik kesimpulan dan juga melakukan tindakan biasanya data akan disajikan berbentuk teks naratif. Teks naratif maksudnya pendeskripsian informasi yang dibuat peneliti terhadap persepsi pemustaka atas sikap pustakawan pada layanannya kan berbentuk simpulan dan kesimpulan itu akan disajikan dalam bentuk teks naratif.

3. *Conclusion* atau *Verying* (Penarikan simpulan)

Simpulan yang akan ditarik oleh penulis diusahakan agar diverifikasi salah satu caranya adalah memaknai segala gejala yang diperoleh dari lapangan, mencatat aturan dan konfigurasi yang ada, sebab akibat dari suatu fenomena. Tahapan ini akan menjadikan penulis untuk menyimpulkan yang telah pernah ia simpulkan sebelum ini, lalu mencari kecocokan atas catatan yang ada terhadap pengamatannya selama penelitian. (Widya & Suwarno, 2013, p. 4)

3. Teknik pemeriksaan keabsahan data

Dalam teknik ini, digunakan teknik triangulasi, maksudnya teknik ini menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan mengumpulkan sumber data yang telah ada. Dengan teknik ini, peneliti akan megumpulkan data sekaligus melakukan uji kualitas data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017, p. 241)

Untuk melakukan uji kevalidan data, peneliti memakai teknik triangulasi, jadi peneliti menggunakan berbagai jenis teknik pengumpulan data hingga mendapat data dari sumber yang sama. Contohnya perolehan data melalui wawancara, data akan dicek melalui observasi dan dokumentasi. Jika hasil data berbeda-beda maka peneliti harus berdiskusi kembali kepada informan terhadap data yang telah ia peroleh untuk menentukan kebenaran data. Namun bisa kemungkinannya semuanya adalah benar karena sudut pandang setiap individu berbeda. (Sugiyono, 2017, p. 274)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan transformasi dari perpustakaan IAIN-SU. Perpustakaan UIN-SU adalah Perpustakaan Akademik yang dibangun pada tanggal 19 November 1973 dengan nama “Perpustakaan Marah Halim”. Nama ini diambil dari nama pendirinya yaitu Brigjen H. Marah Halim Harahap, Gubernur KDH Tk. I Provinsi Sumatera Utara pada waktu itu. Perpustakaan UIN Sumatera Utara diresmikan oleh Menteri Agama RI Prof. DR. H.A Mukti Ali, di Jl.Sutomo No.1 Medan. Dengan se,akin pesatnya perkembangan koleksi perpustakaan dipindahkan ke lantai II Masjid Ulul Albab IAIN-SU dan diberi nama “Perpustakaan IAIN-SU Medan”.

Pada mulanya IAIN mengelola 5 (lima) perpustakaan yaitu : Perpustakaan Marah Halim sebagai Perpustakaan induk, Perpustakaan fakultas tarbiyah, Perpustakaan Fakultas Syariah, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Perpustakaan Fakultas Ushuluddin.

Perpustakaan-perpustakaan fakultas tersebut dileburkan dan koleksinya disatukan diperpustakaan pusat terjadi pada tanggal 14 Juli 1995 berdasarkan kebijakan Rektor IAIN-SU. Tertanggal 8 Mei 1995. Sejak itu IAIN mempunyai satu perpustakaan umum. Ketika kampus IAIN-SU pindah dari jalan Sutomo ke jalan William Iskandar Pasar V Medan Estate (Lokasi yang sekarang) pada tahun 1995, Perpustakaan IAIN-SU juga dipindahkan dari Lantai II Masjid Ulul Albab di Sutomo ke lantai III gedung perkuliahan fakultas Tarbiyah di lokasi yang baru tersebut. Dengan semakin meningkatnya jumlah koleksi dan pengguna perpustakaan yang berarti semakin beratnya daya beban gedung lantai III tersebut, maka perpustakaan kemudian dipindahkan kelantai I gedung yang sama pada tahun 1998. Pada tahun 2003 perpustakaan IAIN-SU baru memiliki gedung

sendiri berlantai III dengan keseluruhan 3000 m². Gedung ini diresmikan oleh Menteri Agama RI DR.H Said Agil Munawwar. Dengan pembangunan gedung pasca sarjana di jalan Karya Helvetia untuk pelaksanaan pembelajaran bagi mahasiswa program Master (S2) dan Doktor (S3), maka dibangun pula perpustakaan cabang yang menempati satu ruang perkantoran dilantai I. Sejak tahun 2015 seiring berubahnya IAIN-SU menjadi UINSU, maka perpustakaan juga berubah nama menjadi perpustakaan UINSU dan menjadi sumber informasi bagi civitas akademika hingga sekarang. Pimpinan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera (UINSU) adalah Ibu Triana Santi, S.Ag, SS, MM

Saat ini lantai pertama perpustakaan digunakan untuk koleksi umum, ruang baca, layanan sirkulasi, layanan fotokopi, dan pojok baca. Untuk lantai dua diisi dengan koleksi tandon dan koleksi referensi, serta koleksi american corner (tidak pernah di update lagi, karena sudah memutuskan kerja sama). Sedangkan lantai tiga sampai sekarang masih digunakan oleh mahasiswa untuk melakukan proses pembelajaran.

Selama 46 tahun usia perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beroperasi, berikut nama-nama yang pernah memimpin Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, antara lain:

- | | |
|-------------------------------|------------|
| 1. Dra. Hj. Chalidjah Hasan | tahun 1973 |
| 2. Dra. Hj. Rukiyah Siregar | tahun 1974 |
| 3. Drs. H. Bahasan Siregar | tahun 1976 |
| 4. Drs. H. Mhd Saleh Harahap | tahun 1977 |
| 5. Drs. Mhd. Nashuh | tahun 1979 |
| 6. Dra. Hj. Thoyibah M. | tahun 1981 |
| 7. Drs. Ahmad munir Hasibuan | tahun 2000 |
| 8. DR. Siti Zubaidah, MA. | tahun 2004 |
| 9. Dra. Retno Sayekti, MLis. | tahun 2010 |
| 10. Triana Santi S.Ag S.S, MM | tahun 2015 |

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

a. Visi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Menjadi pusat informasi ilmiah berbasis riset dan teknologi informasi di Asia Tenggara berdasarkan nilai-nilai Islam untuk meningkatkan daya saing di era digital pada tahun 2022.

b. Misi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

1. Meningkatkan kebutuhan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan relevan.
2. Mengembangkan repository yang open access
3. Menyelenggarakan pelayanan prima yang memenuhi standar pelayanan minimum
4. Mengembangkan sistem otomasi perpustakaan yang standar
5. Mengembangkan kompetensi kepustakawanan yang bersertifikasi
6. Mengembangkan Total Quality Management dalam pengelolaan perpustakaan yang terakreditasi.
7. Mengembangkan kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait yang relevan baik pada tingkat nasional maupun Asia Tenggara.

3. Tugas, Tujuan dan Fungsi Perpustakaan

a. Tugas

Perpustakaan sebagai sumber informasi mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah dan menyebarluaskan informasi agar dapat dimanfaatkan oleh pengguna semaksimal mungkin. UPT perpustakaan UIN-SU sebagai unit pelayanan teknis mempunyai tugas menyediakan informasi bagi kebutuhan sivitas akademika UIN-SU.

b. Tujuan

Perpustakaan sebagai sumber informasi bertujuan mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi penaungnya melalui pelayanan informasi

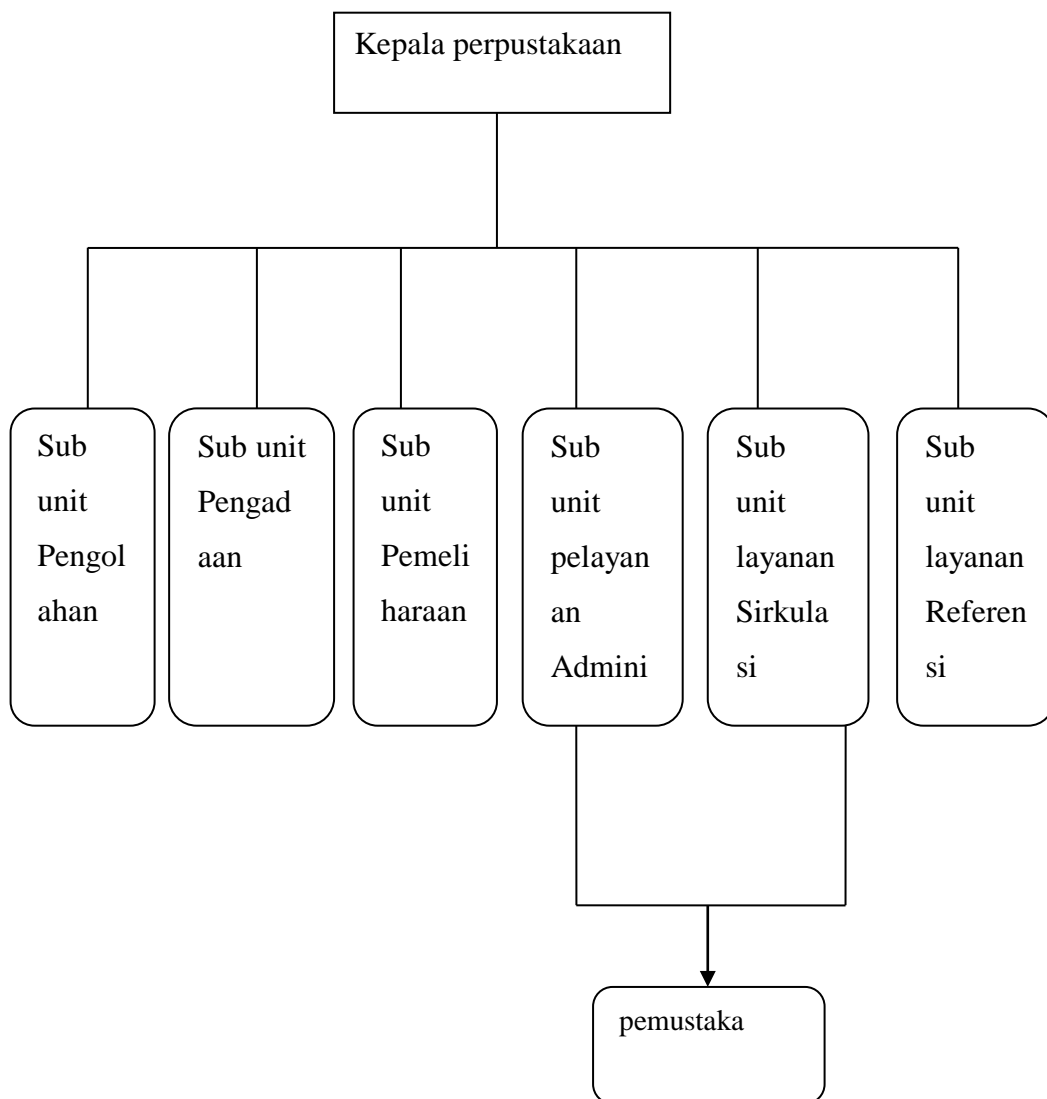
c. Fungsi perpustakaan

Perpustakaan sebagai pusat informasi berfungsi sebagai :

1. Mendukung administrasi dan teknis perguruan tinggi induknya.

2. Membina koleksi dengan melaksanakan pengadaan bahan pustaka
3. Melaksanakan, mengolah dan menyajikan koleksi kepada pengguna untuk dimanfaatkan. Melaksanakan pelayanan informasi untuk menunjang pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi induknya.
4. Memotivasi atau member bimbingan kepada pengguna tentang pemanfaatan fasilitas atau koleksi perpustakaan

4. Struktur organisasi



Berikut adalah Data pustakawan dan pegawai Perpustakaan UIN SU Pada lingkungan perpustakaan UIN SU terdapat dua kelompok yang disebut pustakawan dan juga pemustaka yang tersaji dalam table:

Tabel : 4 Data Pegawai Perpustakaan UIN-SU

No.	Nama	Jabatan
1.	Triana Santi S.Ag,SS MM	Kepala Perpustakaan
2.	Misdar Piliang S.Sos	Pustakawan Madya
3.	Hildayanti Raudah Hts S.Sos MM	Pustakawan Madya
4.	Dra. Hj.Mardiah NST	Pengadministrasi Perpustakaan
5.	Marwan Srg,S pd.I	Pengadministrasi Perpustakaan
6.	Masderitawaty SE	Penyusun Bahan Pustaka
7.	Yuliarita S.IP	Penyusun Laporan Perpustakaan
8.	Parman Siregar	Pengadministrasi Perpustakaan
9.	M. Solly Pulungan	Pengadministrasi Perpustakaan
10.	Supendi	Pengadministrasi Perpustakaan
11.	Yatimin	Pengadministrasi Perpustakaan
12.	Amila A Irnas S.Pdi	P H T
13.	Romawati	P H T
13.	Wati Zulharwani Hrp S.pd	Pramubakti
15	Nurul Hidayati Srg. A.md	Pramubakti
16	Ikhasn Lubis. SH	Pramubakti

5. Layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jenis layanan yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara meliputi:

- a. Layanan Teknis. Layanan ini meliputi pelayanan pengadaan, pengolahan data bibliografis, reproduksi.
- b. Layanan pengguna. Layanan ini meliputi pelayanan sirkulasi, penitipan, tando koleksi khusus majalah dan surat kabar
- c. Layanan Teknologi dan Informasi. Layanan ini meliputi pelayanan multimedia/ internet, E-jurnal, repository dan publikasi wab
- d. Layanan Administrasi. Layanan ini meliputi pelayanan tata usaha , kartu anggota dan surat keterangan
- e. American corner. *American Corner*, yang merupakan hibah dari Kedutaan Besar Amerika Serikat pada tahun 2004. Di bagian depan (sisi timur) ruang ini adalah ruang layanan umum, di mana koleksi buku, majalah, jurnal ilmiah, dan akses internet tersedia untuk layanan penggunaan *America Corner*. Adapun di bagian belakang (sisi barat), terdapat ruangan Direktur *American Corner* dan ruang *Public Program* untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pembelajaran dan pelatihan bagi mahasiswa. Bersebelahan dengan *American Corner* adalah Pusat Pelatihan Pengajaran Bahasa Inggris (*English Language Teacher Training Resource Center*) yang dihibahkan oleh Kedutaan Besar Amerika Serikat pada tahun 2007. Namun sejak 2013 layanan ini di tutup karena ada peristiwa di antaranya sebagai mahasiswa yang melakukan demo di depan perpustakaan Uin sehingga *American* tidak cocok dengan islam. Maka karena kejadian ini *America Corner* di tutup dan koleksinya pun di hibahkan untuk perpustakaan Uinsu.
- f. Omar Corner. Omar Corner terselenggar di perpustakaan Uin SU berkat penadatangan MoU antara UINSU dan Islamic Development Bank (IDB). Mewakili UINSU adalah Prof. Dr. Saidurrahman Harahap, MA selaku Rektor sedangkan dari IDB diwakili oleh Prof.

Azmi Omar dengan dihadiri para delegasi kedua belah pihak seperti Prof. Abdul Ghaffar selaku Manager Islamic Economics and Finance Research Division, Muhammad Abdullah Salat selaku Manager Information and Knowledge Service dan Hylum Izhar, Phd selaku tim ahli IDB.

Berikut adalah layanan jam buka Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera utara:

Tabel : 5 Jam Layanan Perpustakaan

Lokasi	Jam Buka		
	Senin - Kamis	Jumat	Sabtu
Lantai 1 <ul style="list-style-type: none"> • Ruang baca dan diskusi mahasiswa • Layanan sirkulasi • Pojok baca • Layanan fotokopi • Layanan digital • Penitipan tas • Ruang kepala perpustakaan • Layanan administrasi • Ruang pengolahan, pengadaan, dan pemeliharaan 	08.00 – 15.30	08.30 – 12.00 Buka kembali 14.00 – 16.00	08.00–15.00

buku • Ruang rapat pustakawan			
Lantai 2 • Koleksi tandon • Koleksi referensi • Pojok baca	08.00 – 15.30	08.30 – 12.00 Buka kembali 14.00 – 16.00	08.00–15.00

6. Koleksi Perpustakaan Uin-Su berdasarkan kategorinya terbagi atas:

- a. Koleksi sirkulasi umum, merupakan koleksi buku yang dipinjamkan kepada pengguna perpustakaan dengan ketentuan bahwa mahasiswa S1 hanya boleh meminjam maksimal 2 buah buku untuk maksimal 7 hari. Buku harus dikembalikan ke perpustakaan pada hari ke tujuh pemijaman. Keterlambatan pengembalian koleksi ini akan dikenakan denda sebesar Rp. 500/buku/hari.
- b. Koleksi referensi, yaitu suatu koleksi buku yang berisi informasi ringkas dan umum. Jenis koleksi ini sudah tertentu, mislanya : ensiklopedia, kamus, buku panduan, indeks, abstrak, who's who, direktori, bibliografi, biografi, atlas, map, buku tahunan, proceeding, statistic, dan lain-lain. Koleksi ini tidak boleh dipinjam dan hanya diizinkan untuk fotocopy saja.
- c. Koleksi tandon berfungsi untuk menjamin ketersediaan apabila judul tertentu pada koleksi sirkulasi umum telah habis dipinjam oleh pengguna perpustakaan dan belum dikembalikan. Maka, koleksi tandon yaitu suatu koleksi buku yang merupakan copy satu dari setiap judul buku yang ada diperpustakaan, diletakkan berderetan dengan koleksi referensi dan tidak diperbolehkan untuk dipinjam pulang.
- d. Koleksi terbitan berkala merupakan karya cetak yang terbit secara

reguler baik harian, mingguan, bulanan, atau tahunan, contohnya “ surat kabar, jurnal ilmiah, brosur, dan lain-lain.

- e. Koleksi tugas akhir, merupakan kumpulan tugas akhir mahasiswa S1,S2, maupun S3 yang akan menyelesaikan pendidikannya di UIN-SU.
- f. Koleksi deposit merupakan karya-karya dosen UIN-SU berupa laporan hasil penelitian, makalah dan diktat serta buku ajar perkuliahan. Koleksi ini hanya undtuk dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan pulang. Koleksi ini juga lazim disebut *grey literature* didalam ilmu perpustakaan.
- g. Koleksi Digital yaitu merupakan koleksi yang berbentuk elektronik dan layanan ini menyediakan berbagai jurnal yang berguna sebagai referensi bagi mayarakat akademik UIN-SU, kemudahan tersebut diperoleh atas dilanggarnya pangkalan data seperti EBSCO host,Emerald, Learning.

7. Tata Tertib Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Adapun tata tertib Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Menyimpan tas dan barang bawaan lainnya ditempat penitipan tas, jangan meninggalkan barang berharga (dompet, laptop, dll) ditempat penitipan, kehilangan barang berharga ditempat penitipan tidak menjadi tanggung jawab perpustakaan
2. Mengisi absen pengunjung perpustakaan
3. Menjaga ketenangan, ketertiban dan kebersihan perpustakaan
4. Pada saat berada di ruang baca perpustakaan, pemustaka tidak diperbolehkan:
 - a. Memebuat keributan dan mengganggu pemustaka lainnya
 - b. Merobek, mencoret, dan merusak bahan pustaka
 - c. Merokok, makan dan minum
 - d. Membuang sampah disembarang tempat

5. Pada saat meminjam/ mengembalikan/ memperpanjang pinjaman, pemustaka:
 - a. Cukup menyebutkan NIM pribadi masing-masing
 - b. Tidak diperkenankan menggunakan NIM orang lain
 - c. Bagi mahasiswa D3, S1 diperbolehkan meminjam koleksi umum maksimal 2 eksemplar dalam jangka waktu pinjam 7 hari dan diperpanjang 1 kali
 - d. Bagi mahasiswa S2, pegawai dan dosen, diperbolehkan meminjam koleksi umum maksimal 4 eksemplar dalam jangka waktu peminjaman 14 hari dan dapat diperpanjang 1 kali
 - e. Antri dengan sabar saat proses peminjaman dan pengembalian buku
 - f. Segera melapor kepada petugas perpustakaan jika kehilangan bahan pustaka yang dipinjam
6. Sanksi:
 - a. Keterlambatan mengembalikan bahan pustaka dikenakan denda Rp. 500,- perhari perbuku
 - b. Menghilangkan atau merusak buku harus diganti dengan buku yang sama, sejenis atau mengganti biaya sesuai harga buku tersebut
7. Surat keterangan bebas pustaka
 - a. Menyerahkan bukti setor bebas pustaka dari bank yan ditunjuk
 - b. Menyerahkan kartu tanda anggota perpustakaan jika masih ada
 - c. Menyerahkan surat pengantar dai kepala Bagian Fakultas masing-masing

8. Gambaran Umum Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Secara keseluruhan pegawai yang bekerja di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berjumlah 16 orang, yang dimana dari total 16 orang pegawai hanya 4 orang pegawai yang berstatus sebagai profesi Pustakawan

termasuk kepala perpustakaan dan 1 orang pegawai yang masih dalam tahap . Sedangkan 12 orang pegawai lainnya berasal dari pemindahan staf bagian bagian Biro akademik Universitas Islam Negeri Suamtera Utara

a. Jenis Kelamin

Table 6 : Jenis Kelami Staf Perpustakaan

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	11

b. Tingkat Pendidikan

Table 7 : Tingkat Pendidikan Staf Perpustakaan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang
1	Magister	2
2	Sarjana	10
3	Diploma3	1
4	SLTA	3
Jumlah		16

B. Dekskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang penulis peroleh melalui wawancara dan dikaitkan dengan teori yang penulis bahas dibab sebelumnya. Adapun hasil penelitin yang penulis diperoleh penulis diuraikan kedalam bentuk narasi, sebagai berikut:

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Pada Layanan Sirkulasi Di Lihat Dari Aspek Kehandalan Seorang Pustakawan

Idealnya pustakawan dapat dikatakan handal apabila ia mempunyai daya tanggap untuk merespon pemustaka dan cepat dalam hal melayani, akurat, kompetensi dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka agar pelayanan berjalan sesuai dengan aturan tertentu.

Berikut hasil dan pembahasan yang penulis peroleh mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan pada layanan sirkulasi dilihat dari segi kehandalan yang berkaitan terhadap daya tanggapnya pustakawan, keakuratannya dalam melayani, kompetensi, dan dapat berkomunikasi dengan baik.

1. Daya Tanggap Responsif

Hal yang sangat diperlukan seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan adalah kehandalan karena tidak hanya dalam meningkatkan kepercayaan pemustaka, kehandalan yang dimiliki oleh pustakawan pada bidang layanan sirkulasi akan menunjang karir mereka. Kehandalan yang dimiliki pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara bagian pelayan sirkulasi mendapat tanggapan positif dari pemustaka. Berikut pemaparan yang dipaparkan oleh informan mengenai daya tanggap pustakawan saat melayani pemustakanya pada layanan sirkulasi, sebagai berikut:

Informan 1:

“Sejauh ini yang saya rasakan sebagai pemustaka bahwa daya tanggap yang di berikan pustakawan sudah cukup baik, contohnya saja ketika saya mau meminjam koleksi nihh saya diarahkan oleh pustakawan nya untuk mencarinya ke OPAC, ya menurut saya sudah baik untuk tanggap pustakawan kepada saya ”

Informan 2:

“Menurut saya ia kak, karena kan kak pustakawan tersebut sering tuuh untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, jadi menurut saya daya tanggap petugas baik dan sangat menyenangkan ”

Informan 3:

“Cukup baik dan cepat tanggap terkhusus pada pengembalian dan peminjaman buku pustakawan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk pengembalian dan peminjaman selain itu UINSU juga telah menyediakan layanan secara digital untuk mempermudah pustawan dan pemustakanya, ia tentu”

Informan :4

“daya tanggap petugas perpustakaanya sudah dapat saya rasakan karena ketika saya bertanya, pertanyaan saya langsung direspon, sikap mereka pun bersahabat, dan mereka siap sedia melayani...”

Informan 5: menyatakan bahwa kehandalan para pustakawan kurang baik begitu pula dengan responnya, adapun penuturannya berikut ini:

“Pernah kan mau pijam buku kemarin itu kan pas waktu istirahat jadi kami nunggu tapi petugasnya memperlambat waktunya masuk untuk melayani pemustaka yang ingin meminjam koleksi padahal kalo dilihat dari jam nya waktu istirahat bagi pustawakn sudah cukup bahkan smapai jam setengah 3 baru berada di layanan, iya kak kurang tanggap untuk pelayanan nya karena kami menunggu sagat lama sekali kak, menurut saya kurang memuaskan pelayanan shingga kami tidak bisa meminjam koleksi dengan cepat kak ”

Dari penjelasan hasil wawancara dari informan diatas peneliti menyimpulkan bahwa aspek kehandalan terhadap daya tanggap pustakawan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka dalam pencarian koleksi, pustakawan sudah mengarahkan pemustaka untuk mencari koleksi terlebih dahulu di OPAC untuk judul buku yang di inginkan pemustaka, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Namun tetap saja ada pustakawan yang memiliki daya tanggap yang kurang ketika menanggapi masalah pemustaka, seperti pengguna yang ingin cepat untuk meminjam koleksi pada layanan pustakawan memperlambatkan diri untuk beristirahat meski jam kerja sudah bisa untuk dilaksanakan sebagai tugas pustakawannya. Pada kejadian ini, informan tidak langsung ditanggapi masalahnya.

2. Akurasi Atau Kesesuaian

Akurasi atau kesesuaian sangat penting dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan. Sebuah informasi harus jelas maksud dari informasi tersebut, ditambah lagi sebuah informasi tidak boleh informasi yang tidak benar apalagi menyesatkan. Ketidak akuratan data dapat terjadi bila innformasinya terdapat gangguan dalam hal penyampaianya secara sengaja ataupun tidak, akibatnya data

akan rusak dan keasliannya dapat berubah. Untuk menilai kehandalan pustakawan dapat juga dari keakuratannya dalam melayani pemustaka ketika meminjam, mengembalikan buku, dan membayar denda. Beberapa pernyataan informan mengenai keakuratan tugas pustakawan adalah sebagai berikut :

Informan 1:

“Kalo untuk akurasi pustakawan dalam peminjaman dan pengembalian bagus dan sudah mengarah yang lebih baik. Apa lagi sekarang sudah ada sitem digital untuk mengembalikan atau pun meminjam jadi tidak pala mempersulitkan pustakawa itu sendiri kk, sudah bisa memijam buku secara mandiri dan mengembailakan koleksi secara mandiri juga kak, ya menurut saya pustakwan nya akurat lah kak. Kalo masalah denda saya telah pernah merasakannya beberapa kali akibat keterlambatan saya dalam mengembalikan buku, pengembalianpun disesuaikan dengan waktunya, denda selalu berlaku sesuai dengan aturan, Jadi kalo terlambat untuk mengembaikan koleksinya tidak bisa minjam buku, ”

Informan 2:

“Saya Kira Lebih Bagus, Lebih Mendidik peraturan nya sama halnya seperti dari pertama saya masuk kuliah hingga sekarang tidak ada perubahan untuk dendanya tetap 500 perhari, dalam hal waktu saya merasa itu telah akurat karena telah ditetapkan aturannya, dan dengan ketaatan mereka mengembalikan buku akan membantu pustakawan untuk memproses lebih cepat ...”

Informan 3:

“keakuratan dalam meminjam dan mengembalikan buku sangat akurat termasuk pada waktu pengembaliannya, kalo denda sejauh ini menyesuaikan dengan harinya bukan jumlah uang, misalnya terlambat 14 hari maka tidak bisa meminjam buku itu kita harus mebayar denda dulu baru bisa pinjem buku lagi jadi tadi tu terlambat 14 hari 1 hari 500 di kalikan 14 hari jadi denda nya 7.000 setelah dendanya terbayar baru kita bisa pinjam buku lagi, sesuai dengan aturan yang diberikan pustakwan pada layanan peminjaman dan pengembalian...”

Informan 4:

“Menurut saya sih kak dalam melayani proses peminjaman cepat apalagi di tunjang dengan media elektronik yaitu sudah sistem digital untuk meminjam dan mengembalikan koleksi sedangkan dulu masih manual jadi bagus dari yag sebelum sampai sekarang sudah ada penigkatan yang memadai ”

Informan 5:

“menurut saya untuk layanan peminjaman dan pengembalian buku sudah baik dan tidak terdapat masalah, misal kita terlambat mengembalikan buku selama tiga har, itu berarti kita tidak akan diizinkan untuk meminjam buku sepanjang hari kita terlambat mengembalikan buku tersebut, namun untuk keakuratannya dalam hal waktu, kadang cepat kadang lama kak bisa jadi mungkin alasannya adalah banyaknya mahasiswa baru yang meminjam dan mengembalikan koleksi kak...”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa keakuratan atau kesesuaian pustakawan ada segi daya tanggap telah sesuai. Penyesesuaian denda mengikut pada peraturan yang ditetapkan di perpustakaan masing-masing. Namun disisi lain pelayanan peminjaman dan pengembalian mengenai waktu kurang akurat di sebabkan banyaknya pengguna yang meminjam koleksi sehinga pemustaka merasa sagat lama dalam proses pelayanan pustakawan karena pustakawan bagian pelayanan hanya dua orang saja.

3. Kompetensi

Secara umum kompetensi berarti keterampilan setiap individu yang berada di sebuah lembaga atau perusahaan untuk member jasa tertentu. Standar kompetensi tertentu di perpustakaan berarti sebuah pernyataan terhadap ciri-ciri yang sesuai dengan syarat yang diminta dan disepakati bersama pada hal kemampuan wawasan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Seorang pustakawan semestinya dapat menjamin layanannya terhadap pemustaka, kemampuannya dalam mengkondusifkan perpustakaan, menjadi teladan dan menjaga kualitas dan akreditasi lembaganya yang disesuaikan dengan kedudukan, tugas, dan tanggung jawab yang dimilikinya.

Seorang pustakawan dapat dianggap mampu bekerja bila ia telah melengkapi aspek mental, pribadi yang baik dan sikapnya. Kemampuan dan membantunya untuk beroptimis dalam melakukan segala tindakan. Pengetahuan terhadap pemahaman teknis praktis akan berhubungan dengan teori pekerjaan. Dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan, ia akan dianggap baik karena telah menguasai teori dan mengetahui dasar ketentuan yang berlaku. Adapun hasil wawancara yang diperoleh peneliti terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas akan dirincikan sebagai berikut:

Informan 1:

“menurut saya, pustakawan sudah tahu dan bekerja sesuai dengan fungsi mereka sebagai pustakawan yang disebabkan oleh pemahaman mereka terhadap tugas masing-masing mereka..”

Informan 2:

“Semuanya sesuai dengan apa yang sudah dikerjakan sebagai seorang pustakawan”

Informan 3:

“Bagus, selama saya berkunjung ke perpustakaan apa yang dikerjakan pustakawan nya belum pernah ada masalah”

Informan 4:

“saya katakan, ada dua jenis pustakawan. Pertama mereka paham dengan pekerjaannya, kedua ada yang masih bingung dengan tugas mereka. Misalnya saja, ketika saya ingin mencari koleksi mereka hanya memerintah untuk saya mencari namun mereka tidak membantu saya. Orang itu menurut anggapan saya adalah yang tidak faham...”

Informan 5:

“Kalo pengetahuan atau kemampuan pustakawan bergantung pada latar belakang pendidikan mereka, karena di perpustakaan ada yang bertugas di bagian sirkulasi namun tidak semua berlatar belakang pendidikan perpustakaan”

Simpulan yang dapat diambil dari wawancara terhadap informan yaitu kemampuan pustakawan dominannya telah seiras dengan fungsi dan tugasnya,

tetapi ada juga pustakawan masih membinggukan dengan tugasnya karena ada pustakawan yang tidak berlatar belakang dengan pendidikannya, kemudian pustakawan juga kurang kompetensi dalam pencarian koleksi.

4. Komunikatif

Yang dimaksud dengan komunikatif adalah kemampuan seseorang dalam hal memberi informasi kepada pemustaka dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Persepsi pemustaka di perpustakaan UINSU dalam hal komunikatif pada bagian pelayanan, perolehan informasi dari para informan ternyata positif. Adapun pernyataan informan yang diwawancarai sebagai berikut:

Informan 1:

“saya menilai bahwa pada perpustakaan ini pustakawanya komunikatif alasannya karena saya pernah dilibatkan ke acara milik perpustakaan, sempat saya diajak menjadi peserta duta baca perpustakaan”

Informan 2:

“di perpustakaan ini pernah diadakan pelatihan dan saya mengikutinya jadi saya tahu apa saja standar pustakawan terhadap pemustaka. Dan menurut saya secara keseluruhan mereka telah menerapkannya...”

Informan 3: pada informan dibawah ini, ia beranggapan bahwa tidak semua pustakawan komunikatif

“seorng pustakawan tidak seluruhnya berkomunikasi seperti kemampuan pekerjaannya misalnya pemustaka meminta bantuan mengenai untuk mengembalikan koleksi malah pustakawan tersebut memberikan pernyataan membinggukan kepada pemustaka”

Informan 4.

“Tergantung lah kalo banyak antrian pada layanan sirkulasi tersebut pustakawan lambat dalam merespon pemustaka kemudian hal tersebut dapat mempengaruhi emosional mereka sendiri jadi menurut saya tidak semua petugas bisa berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka...”

Dengan demikian peneliti menarik kesimpulan bahwa pemustakanya dominannya telah memenuhi kebutuhan oleh pemustakanya. Pembuktiannya

dapat dilihat dari usaha pustakawan untuk mengajak pemustaka agar ikut serta pada pelatihan perpustakaan yaitu usereducation.

2. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Pada Layanan Sirkulasi Dilihat Dari Aspek Empati

Tujuan datangnya pemustaka ke perpustakaan adalah mencari buku yang ia butuhkan, jadi diperlukannya usaha yang keras dari pustakawan agar dapat melayani pemustaka dengan menyapa, mengucapkan samlam, senyum yang diiringi dengan rasa empati, kesopanan dijaga, menjalin rasa nyaman kepada pemustaka.

Berikut pembahasan dan hasil penelitian yang penulis peroleh tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati yang ditinjau dari sikap simpatik pustakawan dan kesopanan pustakawan:

1. Simpatik

Simpatik bermakna rasa kasih. Hal yang tepat untuk mengawali hubungan kepada masyarakat adalah sikap simpatik termasuk pada kegiatan peminjaman atau pengembalian koleksi pustaka tanpa menyingkirkan beberapa etika yang perlu dipenuhi pustakawan berupa memberikan bantuan, memerhatikan tampilannya, dan melayani dengan baik. Dengan menunjukkan rasa simpatik hal tersebut akan membantu pustakawan untuk member layanan yang menyenangkan dan tidak membuat pengunjung merasa jengkel. Dapat dikatakan, segala hal yang baik akan membuat citra perpustakaan baik dimata masyarakat. Persepsi pemustaka mengenai sikap simpatik menurut informan dari hasil wawancara sebagai berikut:

Informan 1:

“Sejauh ini ketika saya berkunjung ke perpustakaan sikap simpatik pustakawan kepada tidak buruk ditambah lagi mereka sopan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan”

Informan 2

“Alhamdulillah, dalam hal pelayanan pustakawannya selalu baik dan tidak pernah marah, mereka juga sopan dan mudah tersenyum”

Informan 3:

“jika kita tidak mengeluhkan masalah kita kepada pustakawan, mereka enggan bertanya. Jadi kita perlu mnegawali pembicaraan kepada mereka, sehingga untuk simpatik bergantung pada pustakawannya sendiri. Ada yang simpatik dan ada yang tidak bersimpatik ..”

Informan 4: Memberikan pendapat sebagai berikut:

“ Pustakawanya menurut saya kurang simpatik kepada saya, karena kalo saya tidak menyapa pustakawan tersebut juga tidak menyapa.entah karna saya tidak dekat dengan pustakawan tersebut atau bagaimana, yang saya rasakan juga ketika saya saya lihat bahwa banyak keluhan keluhan di salahakan nya pengunjungnya ini gimana dek meminjam koleksi kok lama kali di kembalikan padahal denda dibayar sesuai dengan aturanya dan juga pustakawan memperlihatkan sikap emosi kepada saya ketika pengembalian koleksi”

Informan 5:

“Kalo pustakwan nya lagi mut pustawanya simpatik kalo lagi tidak mut pustakawanya tidak simpatik dalam pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi”

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sbagain pustakawan melayani pemustaka dengan sikap simpatik yang diberikan pustakawan berupa kenyamanan dan keramahan dan sebagian pustakawan melayani dengan sikap yang tidak simpatik. Hal ini dilihat dari ketidak nyamanan pengguna ketika pemustaka tidak menyapa pustakawan justru pustakawan tidak menyapa juga dan pustakawan tidak menayakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, kemudian pustakawan saat pengembalian buku pustakawan memperlihatkan sikap emosi kepada pemustakanya. Pernyataan dari beberapa informan, tidak semua petugas perpustakaan di bagian layanan sirkulasi bersimpatik.

2. Kesopanan

Seseorang dapat dikatakan sopan apabila ia cenderung pada hal yang baik dan dapat menghormati semua orang. Tutur kata seseorangpun dapat dijadikan patokan untuk menilai kesopanan seseorang. Kesopanan juga dikatakan sebagai adat, tingkah laku, etika, dan tata krama. Berikut adalah pemaparan informan

mengenai Persepsi pemustaka mengenai kesopanan pustakawan pada saat bekerja di layanan sirkulasi sebagai berikut:

Informan 1:

“ketika saya berkunjung kesini, semua pustakawan mnunjukkan sikap yang sopan terkhusus pada hal memberi sapa. Pustakwannya selalu memberikan sapaan...”

Informan 2:

“Sejauh ini ketika saya berkunjung ke perpustakaan keramah tamahan nya kurang banget ya kak, mungkin lagi sibuk dengan pekerjaan nya sehingga tidak terlalu mempedulikan saya yang lagi berkunjung”

Informan 3:

“Sejauh ini ketika saya berkunjung ke perpustakaan pustakawan belum pernah saya rasakan senyum dengan saya mungkin karena saya tidak senyum terlebih dahu, tapi ada baiknya kan pustakawan itu ramah, senyum supaya pengunjung senag hati perpustakaan ”

Informan 4:

“Mengenai kesopanan pustakawan dilihat dari pakaiannya menurut saya sopan sekali ya kak, apalagi kita kan UINSU kan jadi pakainpun harus di sesuaikan oleh pustakawanya, tapi kalo dari gaya sapa menyapa belum pernah tuh kak senyum sama saya mungkin karan saya tidak dekat dengan pustakawan tersebut kaka”

Informan 5:

“Ya menerut saya sihh ada waktu-waktunya kalo pustakawanya pikiran terkadang lagi senang hati, gembira, mutnya bagus mungkin dan sekali-kali mau bercanda dengan pemustaka tetapi kalo mereka lagi suntuk ada perasaan yang tidak enak maka bawaanya mau kemarah-marahan gitu kak”

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kesopanan dalam hal berpakaian pustakawan sudah terlihat pas dan pantas. Namun dalam hal standart sikap kesopanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna terlihat belum memenuhi sikapnya sebagai pustakawan yang baik, karena dilihat dari sapa-

menyapa, sikap peduli dan perhatian pustakawan dirasa kurang kepada pemustakanya, sejauh ini yang dirasakan pemustaka pustakawan jarang untuk menyapa pengunjung yang datang ke perpustakaan terkecuali hati mereka lagi senang dan gembira dan juga tidak memikirkan beban yang dirasakan pustakawan tersebut.

3. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Pada Layanan Sirkulasi Dilihat Dari Aspek Perhatian

Perhatian termasuk upaya untuk memusatkan dan mengkonsentrasikan diri dari semua aktivitas dan akan hanya memerhatikan satu objek.

Dengan demikian perhatian pustakawan merupakan pemusatan terhadap pemustaka yang menyebabkan bertambahnya aktivitas pustakawan yang di tunjukan kepada pemustaka terutama ketika memenuhi kebutuhan pemustaka baik secara fisik maupun non fisik.

Berikut pembahasan dan hasil penelitian yang penulis peroleh tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan pada layana sirkulasi dilihat dari aspek perhatian yang ditinjau dari sikap kepedulian dan proaktif:

1. Kepedulian

Pustakawan tidak hidup degan sendiri nya, melaikan bergaul dengan bayak ornag terkhusus pada perpustakaan jadi pustakawan harus peduli dengan sesame baik yang meminta pertolongan maupun tidak meminta pertolongan secara langsung pustakawan harus penuh perhatian kepada pemustaka, agar pemustaka mersa nyaman berada diperpustakaan. Aspek perhatian pada penelitian ini akan berkaitan dengan kepedulian pustakawan dan sikap pemustaka. Adapun hasil wawancara yang diperoleh dari informan adalah sebagai berikut:

Informan 1:

“Iya, yang saya lihat sikap perduli mereka kalo missal ada barang berharga ketinggalan contoh nya hape atau jam maka mereka megambinya terlebih dahulu lalu jika ada pemustaka yang merasa kehilangan maka pustakawan tersebt dengan senang hati untuk mengembalikan kepada pemiliknya ”

Informan 2:

“Iya sikap peduli dari pustakawan nya ada kak, kayak semalam itu saya mau pinjam buku jadi di bantu sama pustakawan nya ”

Informan 3:

“ Sejauh ini saya belum pernah merasakan sikap peduli dari pustakawan , entah karena saya tidak bertaya kepada pustakawan sehingga pustakawan tersebut idak memperlihatkannya sikap kepeduliannya, mungkin kalo bertaya di kasih sikap pedulinya...”

Informan 4:

“menurut saya ada beberapa pustakawan yang perduli, dan biasanya kepedulian itu ada karena telah kenalnya pustakawan dengan pengunjung dan mereka akan memberikan bantuan untuk pemustaka yang dikenal ...”

Informan 4:

“sejauh ini pandangan saya mengenai pustakawa bahwa mereka tidak adil, yang mereka kenal akan mereka berikan bantuan sedangkan yang tidak mereka kenal tidak akan diperhatikan...”

Sehingga simpulan yang diperoleh berupa ada kaitan antara aspek perhatian dengan sikap peduli dan dinilai dapat bersahabat, peduli dalam pencarian koleksi dan kemudian juga pustakawan peduli dengan barang pemustaka yang tertinggal di perpustakaan dan dikembalikan dengan senag hati oleh pustakawanya. Beberapa pernyataan diatas menyatakan anggapan mereka bahwa kepedulian pustakawan nya tidak dirasakan oleh pemustakanya hal ini disebabkan karena kurangnya kepedulian pustakawan kepada pemustaka ketika melayani pemustaka. Perolehan kepedulian individual bergantung pada kedekatan pemustaka terhadap pustakawan. Rata-rata kepedulian pustakawan akan diberikan kepada pemustaka yang dikenalnya.

2. Proaktif

Dalam hal ini pemustaka tidak selau mudah dalam penelusuran untuk menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Kemudian pustakawan harus dituntut untuk dapat membantu pemustaka mengenai hal apa yang

dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan diharapkan dapat memberikan bantuan dalam bentuk apapun tanpa pamrih terhadap pemustaka, dalam artikata pustakawan membantu pemustaka ikhlas dan besahabat. Berdasarkan informasi dari pemustaka, pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dalam sikap keadilan mereka dianggap kurang mampu melaksanakannya, mereka menganggap bahwa pustakawan tidak dapat bekerja secara adil ketika memberi bantuan kepada pemustaka, adapun jawaban dari beberapa informan yaitu :

Informan1 :

“saya sebagai pemustaka yang telah dikenal pustakawan ketika mengalami masalah mereka akan langsung menanyakan. Namun bagi pemustaka yang tidak mereka kenal, bila pemustaka tersebut tidak berkeluh kesah maka pustakawan tidak akan menanyakan masalah mereka, sehingga dapat dikatakan pustakawan kurang proaktif...”

Informan 2:

“menurut saya pustakawannya tidak pernah proaktif karena mereka tidak mau menanyakan terlebih dahulu tentang masalah pemustaka...”

Kesimpulan saya sebagai peneliti bahwa sikap pustakawan pada bagian layanan sirkulasi tentang keproaktifannya belum terampil didalam diri pustakawan. Sikap ini dapat dibuktikan dari keaktifan pemustaka. Saat pemustaka telah aktif barulah pustakawan memberikan tanggapan terhadap masalah pemustaka. Jadi saya katakan bahwa pustakawan pada bagian pelayanan di sirkulasi tidaklah proaktif terhadap pemustaka ketika mencari koleksi, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

C. Pembahasan

Pada bagian ini, penulis akan menganalisis persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi di lihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian sebagai berikut:

1. persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberika layanan kepada pemustaka dilihat dari aspek kehandalan yang meliputi:

a. Daya tanggap

Menurut Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan atau/pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Petugas layanan sirkulasi harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu pustakawan juga harus memiliki kemampuan mendengar dan menganalisis secara cepat, mampu meneliti pembicaraan dan mampu merespon secara cepat dan tepat. Hal ini diperlukan untuk menciptakan layanan yang prima.

Simpulan yang diperoleh peneliti dari informan yang berkaitan dengan bantuan yang diberikan pustakawan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dinilai telah membantu pemustaka ketika mencari bahan pustaka. Pemustaka bergantung kepada keberadaan seorang pustakawan karena mereka memanfaatkan kehadiran pustakawan dengan memberikan pertanyaan atau untuk mendapatkan bantuan. Pemanfaatan yang biasanya mereka lakukan akan berkaitan dalam mencari bahan pustaka yang mereka butuhkan. Dan bagi mahasiswa mereka akan bertanya dengan hal yang berkaitan dengan materi kuliah. Pustakawan akan bersaha membantu dan menjawab pertanyaan atau permintaan dari pemustaka. Tapi tetapp saja, tidak semua pustakawan memberikan respon dan tanggapan yang cepat, misalnya pengguna yang ingin cepat untuk memijam koleksi pada layanan pustakawan memperlambatkan diri untuk beristirahat meski jam kerja sudah bisa untuk dilaksanakan sebagai tugas pustakawannya. Melalui kejadian tersebut disimpulkan bahwa masalah pemustaka tidak seluruhnya ditanggapi dengan cekatan.

b. Akurasi atau kesesuaian

Menurut Prabu dalam Muslihah (2006: 7) Akurat (*Accurate*), berarti kebebasan informasi dari kesalahan. Akurasi atau kesesuaian pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berdasarkan data penelitian adalah sudah memenuhi keinginan pemustaka yang

semestinya di terapkan pada layanan sirkulasi tersebut. Dalam hal denda pustakawan tidak akan terbang pilih terhadap pelakunya, Namun disisi lain pelayanan peminjaman dan pengembalian mengenai waktu kurang akurat di sebabkan banyaknya pengguna yang meminjam koleksi sehingga pustakawan merasa sangat lama dalam proses pelayanan pustakawan karena pustakawan bagian pelayanan hanya dua orang saja.

c. Kompetensi

Menurut Littrell dalam Uno (2011: 62) kompetensi merupakan kemampuan secara fisik dan mental dalam melakukan sebuah aktivitas yang diperoleh melalui latihan ataupun praktek. Sedangkan menurut R. M. Guion dalam Uno (2011 :63) mengartikan kompetensi sebagai karakteristik yang dominan pada seseorang dan ditunjukkan melalui perilaku atau pemikiran terhadap semua situasi dan berlangsung tanpa henti dalam tempo yang lama. Sehingga simpulan dari kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi kejiwaannya dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan mental, pribadi seseorang, dan sikap yang menunjukkan cara dalam berperilaku untuk melakukan sebuah keterampilan untuk semua situasi yang dapat didapati melalui latihan dan praktik yang tanpa henti dan dengan tempo yang lama. Kompetensi pustakawan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terhadap data penelitian yaitu pustakawan dominannya telah sesuai dengan fungsi dan tugasnya, tetapi ada juga pustakawan masih kebingungan dengan tugasnya karena ada pustakawan yang tidak berlatar belakang dengan pendidikannya, kemudian pustakawan juga kurang kompetensi dalam pencarian koleksi.

d. Komunikatif

Yang dimaksud dengan komunikatif yaitu kemampuan seseorang dalam menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI 2007: 585) komunikatif artinya mudah dipahami. Menurut M. Fadhlly (2011) kalimat komunikatif berarti kalimat yang mengandung makna dan maksud yang dapat dipahami oleh pendengar maupun pembaca. Komunikatif

pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara berdasarkan data penelitian kemampuan pustakawannya dalam berkomunikasi sebagian besar telah memenuhi kebutuhan pemustakanya. Pembuktiannya dapat dilihat dari usaha pustakawan untuk mengajak pemustaka ikut serta dalam pelatihan perpustakaan. Namun ada saja informan yang merasa puas tetapi tetap berkeluh ketika pustakawan cuek dan judes. Tapi ia sadar bahwa sikap pustakawan tersebut karena banyaknya jumlah pengunjung dan sulitnya membagi pekerjaan untuk mengolah perpustakaan sehingga para pustakawan merasa penat dan lelah.

2. Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati yang meliputi:

- a. Simpatik

simpatik berarti usaha membangkitkan rasa simpati. Simpati berarti rasa kasih. Sikap simpatik dalam hubungan masyarakat diawali dengan peminjaman dan pengembalian buku dengan tepat, memperhatikan penampilan, menyajikan bantuan jasa terhadap koleksi yang tersedia. Ia juga harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pemustaka, ia juga harus mampu membuat suasana yang kondusif. Sebagian besar informasi yang diperoleh dari informan menyatakan bahwa pustakawan telah membantu mereka yang sulit menemukan koleksi perpustakaan, pustakawan juga telah berhasil membuat suasana kondusif yang dibuktikan dengan keramahan pustakawan saat menjawab pertanyaan. Bagi pemustaka kemampuan pustakawan dalam beramah tamah akan membuat suasana yang nyaman. Simpatik yang diberikan pustakawan hanya teruntuk mereka yang punya hubungan kedekatan kepada pemustaka dalam hal pelayanan dan mencari bahan pustaka. Namun sebagian pemustaka mengungkapkan bahwa sebagian pustakawan melayani dengan sikap yang tidak simpatik. Hal ini dilihat dari ketidaknyamanan pengguna ketika pemustaka tidak menyapa pustakawan justru pustakawan tidak menyapa juga dan pustakawan tidak menanyakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, kemudian pustakawan saat pengembalian

buku pustakawan memperlihatkan sikap emosi kepada pemustakanya. Pernyataan dari beberapa informan, tidak semua pustakawan yang bekerja pada layanan sirkulasi memiliki rasa simpatik.

b. Kesopanan

Penampilan / *Perform* dari seorang pustakawan merupakan salah satu dari segala penunjang penilaian profesionalitas seorang pustakawan, sehingga peneliti mencari informasi dari informan untuk ketepatannya dalam tampilannya juga sikap yang ia sampaikan. Dominannya jawaban dari informan adalah telah pantas untuk segi tampilan busana seorang pustakawan. Namun dalam segi tata bahasa dan komunikatifnya masih belum sesuai dengan harapan para pemustaka, sejauh ini yang dirasakan pemustaka pustakawan jarang untuk menyapa pengunjung yang datang ke perpustakaan terkecuali hati mereka lagi senang dan gembira dan juga tidak memikirkan beban yang dirasakan pustakawan tersebut.

3. Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam melayani pemustaka padalayanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian yang meliputi:

a. Kepedulian

Dalam hal ini kehadiran kepedulian sangat diharapkan dapat menciptakan suasana positif bagi pengunjung. Hasil yang diperoleh peneliti disimpulkan bahwa untuk kepedulian dan perhatian yang diajukan pustakawan sangatlah baik. Namun ketika penerapannya berkaitan dengan arahan untuk jalan menelusuri koleksi buku atau mencari dan menemukan informasi bahkan pustakawan mengambilkan barang pemustaka yang tertinggal di perpustakaan dengan senang hati tanpa meminta imbalan. Anggapan informan mengenai tanggapan kepedulian pustakawan nya tidak dirasakan oleh pemustakanya hal ini disebabkan oleh tidak pedulinya beberapa pustakawan dalam layanan sirkulasi untuk mencari buku. Untuk dipedulikan, maka seseorang harus dekat kepada pustakawannya, jadi ketika tidak dikenal masih ada kemungkinan untuk tidak ditanggapi.

b. Proaktif

Hal terpenting yang akan diperhatikan orang-orang terhadap perpustakaan berkaitan dengan pemberian layanannya kepada pemustaka. Sebuah kesan akan muncul ketika pengunjung datang pertamakali ke sebuah perpustakaan. Kepuasannya akan menentukan baik buruknya kesan yang ia peroleh dari pustakawan, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pengunjung sama dengan mutu pelayanan perpustakaan. Modal utama dari perpustakaan adalah sopan, ramah, dan kemampuannya memuaskan pengunjung. Proaktif seorang pustakawan sangat dibutuhkan oleh pemustakanya sebab pustakawan harus mampu membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Seorang pustakawan diuntut lebih peka rasa dalam menyediakan bantuan tanpa pamrih kepada pemustakanya. Seorang yang proaktif lebih fokus bekerja dan berusaha agar dapat melakukan perubahan yang baik. Dari hasil wawancara bahwa pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumarera Utara sikap proaktif pustakawan pada bagian sirkulasi dalam hal pelayanan masih belum tampak di dalam diri pustakawan, hal ini dapat dilihat dari keaktifan pemustaka. Setelah pemustaka memberi peranan barulah pustakawan tersebut memberikan tanggapan untuk memberikan bantuannya dalam pencarian koleksi.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Bersumber dari analisa data yang telah di muat pada bab sebelumnya, peneliti membuat kesimpulan terhadap persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan memakai berbagai macam aspek yang berkaitan dengan judul yaitu aspek kehandalan, simpati, serta perhatian. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek kehandalan:

a. Daya tanggap

Pada segi kehandalan pustakawan sudah memiliki daya tanggap yang membantu pemustaka dalam pencarian koleksi, pustakawan sudah mengarahkan pemustaka untuk mencari koleksi terlebih dahulu di OPAC untuk judul buku yang diinginkan pemustaka, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Namun ada juga pustakawan yang masih kurang dalam merespon masalah dari pemustakanya, misalnya pengguna yang ingin cepat untuk meminjam koleksi pada layanan, pustakawan memperlambatkan diri untuk beristirahat meski jam kerja sudah bisa untuk dilaksanakan sebagi tugas pustakawannya. Bersumber dari itu, dapat dikatakan pustakawan tidak langsung menanggapi masalah atau kendala yang dihadapi pemustakanya.

b. Akurasi atau kesesuaian

Sikap akurasi atau kesesuaian tanggapan yang diberikan pustakawan sudah memenuhi keinginan dengan baik. Dan dendanya juga sudah mengikuti aturan yang diterapkan di perpustakaan. Namun dalam hal peminjaman dan pengembalian mengenai waktu kurang akurat di sebabkan banyaknya pengguna yang meminjam koleksi sehingga

pemustaka merasa sangat lama dalam proses pelayanan pustakawan karena pustakawan bagian pelayanan hanya dua orang saja.

c. Kompetensi

Hal yang dominan di pustakawannya adalah kemampuan mereka sudah sesuai dengan tugas dan kewajibannya, tetapi ada juga pustakawan masih kebingungan dengan tugasnya karena ada pustakawan yang tidak berlatar belakang dengan pendidikannya kemudian pustakawan juga kurang kompetensi dalam pencarian koleksi.

d. Komunikatif

kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah terpenuhi dengan keiginanan oleh pemustakanya dengan baik. Pembuktiannya dapat dilihat dari upaya pustakawan untuk memberikan pendidikan perpustakaan berupa pelatihan yaitu usereducation.

2. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati:

a. Simpatik

Sebagian pustakawan melayani pemustakanya dengan sikap simpatik yang diberikan pustakawan berupa kenyamanan dan keramahan dan sebagian pustakawan melayani dengan sikap yang tidak simpatik. Hal ini dilihat dari ketidak nyamanan pengguna ketika pemustaka tidak menyapa pustakawan justru pustakawan tidak menyapa juga dan pustakawan tidak menayakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, kemudian pustakawan saat pengembalian buku pustakawan memperlihatkan sikap emosi kepada pemustakanya. Pernyataan dari beberapa informan, tidak semua pustakawan pada pelayanan sirkulasi memiliki simpatik.

b. Kesopanan

Kesopanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna dalam hal berbusasa sudah pantas, namun dalam hal sapa-menyapa, sikap peduli dan perhatian pustakawan dirasa kurang kepada pemustakanya,

sejauh ini yang dirasakan pemustaka pustakawan jarang untuk menyapa pengunjung yang datang ke perpustakaan terkecuali hati mereka lagi senang dan gembira dan juga tidak memikirkan beban yang dirasakan pustakawan tersebut.

3. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian:

a. Kepedulian

Pada aspek ini seorang pustakawan diminta untuk dekat kepada pemustaka dan bisa bersahabat dengan mereka, peduli dalam pencarian koleksi dan kemudian juga pustakawan peduli dengan barang pemustaka yang tertinggal di perpustakaan dan dikembalikan dengan senang hati oleh pustakawanya.

Adapun pernyataan yang diperoleh dari informan bahwa mereka menganggap para pustakawannya dirasa kurang peduli kepada pemustaka. Untuk kepedulian, akan dicurahkan pustakawan kepada yang mereka kenal saja. Sehingga untuk pemustaka yang tidak dikenal akan lebih terkesan diacuhkan atau kurangnya perhatian pustakawan terhadap pemustaka yang tidak mereka kenal.

b. Proaktif

Pustakawan dalam hal ke proaktifannya dianggap belum terampil karena untuk membuat pustakawan aktif maka terlebih dahulu pemustaka meminta bantuan atau bertanya kepada pustakawannya ketika ingin mencari koleksi, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang ditemukan oleh peneliti kepada pustakawan adalah:

1. Pustakawan diharap untuk tidak membeda-bedakan sikap kepedulian kepada pemustaka antara yang sudah dikenal dengan yang kurang dikenal.
2. Pustakawan harus lebih meningkatkan lagi mengenai keramah tamahan kepada pemustaka agar pemustaka lebih nyaman lagi untuk berkunjung ke perpustakaan

3. Untuk pustakawan yang tidak berkompetensi, sikap simpatiknya rendah, tidak peduli dan rendahnya perhatian mereka terhadap pemustaka maka sebaiknya mereka selalu mengikuti pelatihan perpustakaan agar mereka tahu akan tugas dan kewajiban mereka sebagai pustakawan. Adapun untuk pustakawan yang menyadari adanya ketidak tepatan sikap yang dilakukan oleh pustakawan lain maka ia perlu mengupayakan untuk menegur dan mengingatkan pustakawan tersebut sehingga akan dapat menciptakan kondisi dan suasana perpustakaan yang baik
4. Pustakawan perlu punya inisiatif dan kesadaran untuk memberikan arahan dan teknik dalam peminjaman buku ketika mencari sumber informasi berupa buku ataupun selainnya kepada pemustaka yang dibutuhkan pemustaka agar pemustaka tahu bagaimana menggunakan alat pencari buku secara cepat dan tepat.
5. Pustakawan di tuntut untuk proaktif kepada pemustaka dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa diminta oleh pemustaka tersebut, agar terciptanya pelayanan terhadap pemustaka lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amin Taufiq Kurniawan, A. P. (2015). Persepsi Pemustaka Pada Layanan Internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , Vol 4 No 2, 8.
- Bimo, W. (2004). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bimo, W. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dedy, M. (2001). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Indeks.
- Frank, B. (1989). *Kamus Istilah Kunci Psikologi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hermawan, Racman, & Zulfikar. (2006). *Etika kepastakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan indonesia*. Jakarta: Sagung seto.
- Hildawati, A. (2012). Profesionalisme dan Keterampilan Pustakawan. *Jurnal Adabiyah* , 2, 217-225.
- Istiqomah, W. (1991). *Psikologi Sosial* . Jakarta: Universitas Tebuka Depdikbud.
- Jhon, C. (2015). *Riset Perencanaan Pelaksanaan dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif Pendidikan*. Yogyakarta: Pusat Pembelajaran.
- Jupiter, Z. D. (2015). Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah di Upt Perpustakaan Universits Hasanuddin. *Jurnal* , Vol Xiv No 2, 47.
- Lasa, H. (2001). *Naskah Leksikon Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta.
- Lasa, HS. (1993). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Mar'at. (1984). *Sikap Manusia : Perubahan Serta pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martoadmajo, k. (2006). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Yogyakarta: Universitas terbuka.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakwan Dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolig Soeg Ija Pranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 4 No. 2, 199.
- NO, U. R. (2007). *43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

- NO, U. R. (2007). *43 Tahun 2007 tentang Perustakaan*.
- Nuryanti, L. (2008). *Psikologi Anak*. Jakarta: Indeks.
- Penyusun, T. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prabowo, T. (1995). Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* , IV , 1-9.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengolahan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Rakhmat, J. (2003). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarsitas Cokroaminoto Majene.
- Renie, A. P. (2010). *Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang*. Skripsi : Universitas Diponegoro.
- RI, D. A. (Ed.). (2007). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Tugu Bogor: PT Sygma Examedia Arkanleema.
- Sarwono, S. W. (1975). *Pengantar Ilmu Psikologi*. Jakarta: Faud Hasan.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan Kepustakawananan dan Perpustakaan Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sutarno. (2008). *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, W. (2011). Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Suwarno, W. (2014). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* . Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Wiji. (2009). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Wiji. (2009). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tim, P. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Widya, A. N., & Suwarno, W. (2013). Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Jepara. *Jurnal Ilmu Perpustakaan* , 2 No.4, 10-17.
- widyanti, T. (2014). *Pelestarian Nilai-Nilai Kearifan Lokal Dalam Menjaga Ketahanan Pangan Sebagai Sumber Belajar Ips*. Universitas Pendidikan Indonesia .



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
PERPUSTAKAAN**

Jl. William Iskandar Psr.V Telp. (061) 6615683-6622925, Fax. (061) 6615683 Medan Estate 20371

Nomor : B-127/Un.11/Ptk/PP.09/10/2019

Medan, 07 Oktober 2019

Lamp : -

H a l : *Izin Penelitian*

Kepada Yth;
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU
Medan

Dengan hormat, membalas surat saudara nomor :
B.1227/IS.I/PP.009/10/2019, tanggal 01 Oktober 2019 perihal di pokok surat, atas
nama:

Nama : **Marliana Sianipar**
NIM : 61154038
Fakultas : Ilmu Sosial
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Semester : IX (Sembilan)
Judul : " Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan
Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan di
Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara "

yang akan mengadakan penelitian di Perpustakaan UIN-Sumatera Utara dalam
rangka penyusunan skripsi, pada prinsipnya dapat kami setuju dengan ketentuan
yang bersangkutan bisa mematuhi peraturan yang berlaku di Perpustakaan UIN
Sumatera Utara.

Demikian Surat Izin ini kami berikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.



Kepala;

[Signature]
Santi, S.Ag, SS, MM
NIP. 19701230 199803 2 003

Lampiran :

Pedoman Wawancara Kepada Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Daftar Pertanyaan

1. Aspek Kehandalan

- a. Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?
- b. Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?
- c. Bagaimana menurut saudara mengenai kompetensi petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?
- d. Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?

2. Aspek Empati

- a. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?
- b. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika saudara sedang berkunjung di perpustakaan?

3. Aspek Perhatian

- a. Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? (Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung)?

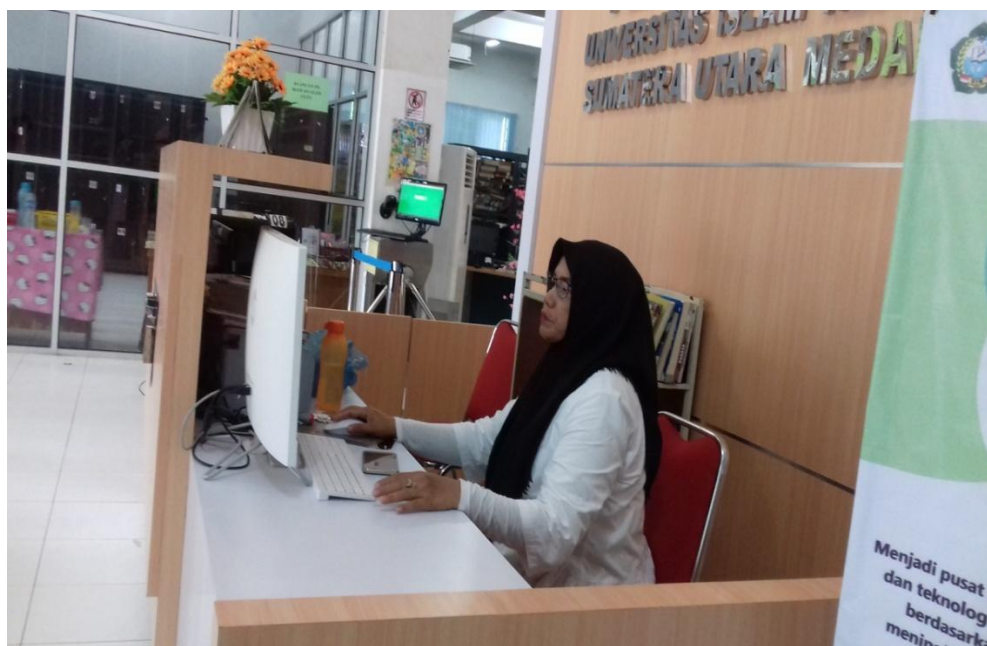
- b. Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan ndapat informasi berupa buku yang diiginkan oleh pemustakanya?

DOKUMENTASI

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Suamtera Utara



**Pustakawan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara**



Pustakawan Melayani Pengguna



Informan 1**Informan ke 2**

Informan ke 3 dan 4

Informan ke 5**Ruangan perpustakaan yang dikunjungi oleh pemustaka**

BIODATA

1. Nama : Marlina sianipar
2. Nim : 61154038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Mukti Lincir, 21 September 1995
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Kebangsaan / Suku : Indonesia / Melayu
6. Agama : Islam
7. No. HP : 085760005261
8. Alamat : Jalan Perhubungan Laut Dendang
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Joni Sianipar
 - b. Ibu : Nursiyah Pinem
10. Pekerjaan
 - a. Ayah : Wiraswasta
 - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
11. Alamat : Ling. Sukadame, Kec. Rantau Selatan,
Kel. Urung Kompas, Kab. Labuhanbatu
12. Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri Lae Longkib D3, Kab. Aceh Singkil
 - b. SMP : Daarul Muta'alimin Tanah Merah
 - c. SMA : Madrasah Aliyah Janjimanahan Kawat
 - d. S1 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
13. Organisasi yang diikuti
 - a. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
 - b. Lembaga Dakwah Kampus (LDK)

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat untuk dipergunakan
seperlunya.